

Treball de Fi de Grau

Grau en enginyeria en tecnologies industrials

Proposta de millora del sistema de control de la qualitat de les fires de Catalunya

MEMÒRIA

Autor: Elena Fonollà Llobet
Director: Xavier Tort-Martorell Llabres
Convocatòria: 01 2017



Escola Tècnica Superior
d'Enginyeria Industrial de Barcelona



Resum

Anualment l'Observatori de la qualitat de les fires de Catalunya realitza un estudi per donar una idea global del comportament de les fires catalanes realitzades i per comparar el seu estat amb l'estat dels anys anteriors. Aquest estudi es basa en les dades obtingudes d'un qüestionari respost per les fires catalanes.

En la memòria s'analitza aquest actual sistema de control de la qualitat i el model en el qual es basa. D'altra banda, s'estudia l'evolució de la participació al qüestionari per part de les fires durant els últims anys.

Amb aquesta informació obtinguda i valorant l'opinió d'alguns responsables d'entitats firals amb els quals s'ha contactat, es proposen canvis i millores al sistema actual elaborant una proposta de millora del sistema de control de la qualitat de les fires de Catalunya.

Sumari

RESUM	1
SUMARI	3
1. INTRODUCCIÓ	5
1.1. Objectius del projecte	5
1.2. Abast del projecte	5
2. QUALITAT I INNOVACIÓ EN LES ACTIVITATS FIRALS	6
3. ACCIONS PER A LA MILLORA DE LA QUALITAT I CERTIFICATS DE QUALITAT ACTUALS	7
3.1. Accions realitzades per part de la Generalitat de Catalunya	7
3.2. Federació de fires de Catalunya	8
3.3. Certificats de qualitat	9
3.3.1. Normatives ISO 9000	9
3.3.2. Certificat QAFE	10
3.3.3. Certificat IAEE	11
4. OBSERVATORI DE LA QUALITAT DE LES FIRES DE CATALUNYA	12
4.1. Model de base: Model EFQM	12
4.1.1. Conceptes fonamentals de l'excel·lència	13
4.1.2. Estructura i criteris del model EFQM	14
4.2. Model actual: Indicadors de la qualitat	25
4.2.1. Estructura en palanques	25
5. ANÀLISI DE LES RESPOSTES AL QÜESTIONARI DELS INDICADORS	34
5.1. Anàlisi de l'evolució de la participació	35
5.2. Tipologia de les activitats firals que han respost l'enquesta	41
6. PROCEDIMENT PER ELABORAR EL NOU SISTEMA DE CONTROL DE LA QUALITAT	47
7. PROPOSTA DE MILLORA DEL SISTEMA DE CONTROL DE LA QUALITAT	48
7.1. Recollida de dades	48
7.2. Contingut del qüestionari	49
7.2.1. Nova palanca de primer nivell	49

7.2.2. Canvis en els indicadors amb el percentatge de resposta més baixos.....	51
7.2.3. Canvis en les dades generals	53
7.3. Anàlisi de les respostes.....	54
7.4. Presentació de l'informe	54
CONCLUSIONS	55
BIBLIOGRAFIA CONSULTADA	56

1. Introducció

1.1. Objectius del projecte

L'objectiu principal del projecte és analitzar l'actual sistema de control de la qualitat de les fires catalanes i si és necessari, introduir-hi millores per tal de fer-lo més eficient i acabar redactant-ne una proposta de millora.

1.2. Abast del projecte

El projecte consisteix només en l'elaboració de la proposta de millora del sistema de control de la qualitat de les fires de Catalunya.

Per tant, la implantació o promoció d'aquesta nova proposta quedaria fora de l'abast del projecte.

2. Qualitat i innovació en les activitats firals

Les activitats firals o fires són una eina útil que permet a les entitats que hi participen descobrir noves tendències, establir nous vincles i intercanviar opinions amb altres especialistes del sector. A més a més també són un instrument de promoció econòmica pels expositors que els permet donar-se a conèixer al públic i aconseguir nous clients. D'altra banda, les activitats firals permeten als visitants descobrir novetats i tendències desconegudes.

Per tal de fidelitzar als clients de les activitats firals, tant als expositors com als visitants, cal que el servei que s'ofereix compleixi, com a mínim, les seves expectatives. La satisfacció del client ha de ser un punt primordial a l'hora d'organitzar una activitat firal: un client insatisfet no tornarà a visitar una activitat firal ni la recomanarà. A més a més, per tal d'atreure a nous clients, cal que les fires ofereixin un valor afegit per diferenciar-se i destacar. Aquest valor afegit pot ser tant l'augment de la qualitat del funcionament de la fira com l'oferta de nous serveis.

Per tant, per tal de contribuir a la millora de la competitivitat de les fires i d'aconseguir captar i satisfer als clients, cal que aquestes implantin sistemàticament noves tecnologies i un bon model de gestió de la qualitat i producció. Les entitats firals han de treballar per oferir una bona qualitat i innovar.

La qualitat ha d'estar present en tots els processos de les activitats firals, per tant, s'ha d'implicar a tota l'organització i establir un sistema de gestió de la qualitat adient. L'aplicació de sistemes de gestió de la qualitat permeten millorar l'eficiència de les fires i augmentar la satisfacció dels clients.

D'altra banda, la innovació també ha de tenir un paper destacat en les activitats firals. S'han de desenvolupar nous procediments, noves utilitats i realitzar noves accions per tal de generar noves emocions i captar a nous clients.

És necessari que aquests elements que permeten millorar la competitivitat de les activitats firals es puguin mesurar. Per aquesta raó cal un sistema d'indicadors que permeti analitzar-los periòdicament i estudiar-ne la seva evolució. Aquests sistema d'indicadors permetrà extreure informació que faciliti la presa de decisions estratègiques i la millora dels aspectes més problemàtics.

3. Accions per a la millora de la qualitat i certificats de qualitat actuals

3.1. Accions realitzades per part de la Generalitat de Catalunya

Al llarg del últims anys des de la Generalitat de Catalunya s'han ideat i posat en marxa varis organismes i plans amb l'objectiu de treballar per millorar la qualitat de les fires catalanes i de mostrar la importància de la innovació en les activitats firals.

Inicialment l'any 2000 la Direcció General de Comerç conjuntament amb el Centre d'Innovació i Desenvolupament Empresarial (CIDEM) van crear l'Observatori de la Qualitat de les Fires de Catalunya amb l'objectiu de donar una visió general de la qualitat i la productivitat del sector firal català.

L'Observatori és una eina que s'encarrega de definir els factors que conformen la qualitat i la productivitat de les fires. Aquests factors es mesuren mitjançant un conjunt d'indicadors (els Indicadors de la qualitat) que permeten a les fires conèixer la seva evolució al llarg del temps i la seva posició respecte les altres fires catalanes. A partir d'aquesta informació, les entitats firals poden valorar la possibilitat de prendre decisions estratègiques per millorar la seva gestió o d'implementar millores en els seus sistemes.

Paral·lelament durant el període comprés entre els anys 2004 i 2007 es va iniciar el Pla d'Innovació a les Fires de Catalunya. Aquest pla tenia com a objectiu situar Catalunya en una posició avançada respecte a la resta d'Europa en sistemes de millora de la competitivitat de les organitzacions firals. El pla consistia en un conjunt d'accions i d'activitats, com ara sessions de treball, per tal de formar i informar als responsables de les fires sobre mètodes i eines que faciliten i recolzen la qualitat i la innovació en les fires.

D'altra banda, des d'entitats de la Generalitat de Catalunya també s'han atorgat premis relacionats amb la qualitat i la innovació per tal de motivar a les fires a introduir millores en aquests aspectes.

L'any 2000 es van convocar per primera vegada els Premis a la Qualitat atorgats pel Centre Català de la Qualitat del CIDEM. Aquests premis estaven destinats a distingir les empreses que haguessin aconseguit millores en la seva competitivitat gràcies a l'aplicació de nous mètodes de gestió i sistemes de qualitat. El premi va ser entregat durant els anys 2000, 2001, 2002 i 2003.

A més a més, l'any 2005 la Direcció General de Comerç va atorgar per primera vegada els Premis a la Innovació de les Fires de Catalunya. Aquest premi pretenia distingir les organitzacions firals catalanes que havien introduït un pla, mètode o tècnica que hagués suposat unes millores considerables en la innovació, la qualitat i la productivitat d'alguna de les activitats firals que havien desenvolupat. D'aquesta manera es pretenia potenciar la innovació en les activitats firals i mostrar la importància que té, juntament amb la qualitat, en la competitivitat de les fires. Aquest premi s'ha lliurat anualment i l'any 2016 es va celebrar la dotzena edició.

Per últim, des de la Generalitat també s'han editat un conjunt de publicacions de temàtiques firals. El maig de 1997 es va realitzar el primer número de la revista *Va de Fires* amb l'objectiu de crear una eina de comunicació entre les fires catalanes. En aquest butlletí trimestral es publiquen novetats i notícies d'interès que permeten la millora de la gestió, també hi apareixen articles sobre la qualitat i la innovació en les entitats firals, normatives i lleis actuals i publicacions per part d'experts. El novembre de 2016 es va publicar el *Va de Fires* número 75.

3.2. Federació de fires de Catalunya

La Federació de Fires de Catalunya (FEFIC) és una organització federativa que s'encarrega de coordinar, representar i fomentar el treball dels organitzadors firals catalans que s'hi hagin associat voluntàriament.

A dia 1 de gener de 2016 la FEFIC contava amb 26 socis a Barcelona, 6 a Tarragona, 3 a Girona, 2 a Lleida i 2 membres col·laboradors que representa un conjunt de més de 200 fires i certàmens.

La FEFIC s'encarrega de realitzar difusió del conjunt de fires catalanes que es celebren, de formar als dirigents i treballadors de les fires per tal de millorar-ne la qualitat i d'informar sobre la legislació i normatives actuals.

A més a més, la FEFIC conjuntament amb la Direcció General de Comerç de la Generalitat de Catalunya organitzen anualment el Congrés de Fires de Catalunya. Aquest congrés és un espai on es realitza un intercanvi de coneixements i idees entre entitats firals mitjançant debats temàtics i conferències realitzades per experts de diferents sectors. També s'hi fa la presentació dels resultats de l'estudi dels Indicadors realitzat per l'Observatori de Qualitat de les Fires de Catalunya i s'entreguen els Premis a la Innovació de les Fires de Catalunya.

L'any 2016 es va realitzar la vint-i-tresena edició del congrés a Olot amb diverses conferències per part d'experts, debats i tallers per als membres de les entitats firals catalanes.

3.3. Certificats de qualitat

Actualment existeixen un seguit de certificats referents a la qualitat que es poden aplicar en les entitats firals.

L'obtenció de certificats de qualitat a part de ser una estratègia de màrqueting per l'entitat que li aporta prestigi i bona imatge, també li permet fer una avaluació interna i millorar els aspectes necessaris per tal d'aconseguir un bon model de la gestió de la qualitat.

3.3.1. Normatives ISO 9000

Les normatives ISO 9000 són un conjunt de normes sense caràcter legal, sinó voluntari, relacionades amb sistemes de gestió i millora de la qualitat. Les normes estan establertes per l'Organització Internacional per a l'Estandardització (ISO) i són aplicables a qualsevol tipus d'organització orientada a la producció de béns i/o serveis.

Aquestes normes serveixen com a guia per a aconseguir un model d'excel·lència que permeti a l'organització una autoavaluació i una millora continua.

Les quatre normes bàsiques incloses en la família ISO 9000 són:

- ISO 9000: Hi apareixen els fonaments, definicions i vocabulari dels sistemes de gestió de la qualitat.
- ISO 9001: Mostra els requisits dels sistemes de gestió de la qualitat.
- ISO 9004: Descriu les directrius per a fer més eficient i efectiu un sistema de gestió de la qualitat.
- ISO 19011: Indica les directrius per a auditories internes i externes mediambiental dels sistemes de gestió de la qualitat.

Aquesta família de normes està basada en els següents principis de gestió de la qualitat:

1. Enfocament orientat en la satisfacció del client
2. Lideratge
3. Participació i compromís del personal
4. Gestió fonamentada en els processos
5. Millora contínua de les activitats
6. Presa de decisions basada en fets
7. Relació de benefici mutu

3.3.2. Certificat QAFE

L'Associació de Fires Espanyoles (AFE) és una organització privada però declarada d'utilitat pública que s'encarrega de representar, coordinar i fomentar les activitats firals de les seves entitats membres.

Entre els seus objectius es troba contribuir en l'optimització de la gestió i de la qualitat de les activitats firals organitzades pels seus membres. Per tal d'aconseguir-ho, l'AFE va crear un sistema de gestió de la qualitat específic per fires, el sistema de qualitat QAFE, compatible amb altres sistemes de qualitat existents com el model EFQM o la normativa ISO 9000.

Les entitats membres de l'AFE poden aplicar aquest sistema de qualitat a les seves activitats firals per tal de rebre el certificat de qualitat QAFE.

El sistema de qualitat QAFE consta de tres documents diferents:

- Manual de qualitat: serveix de presentació del sistema. S'hi exposen els objectius i la gestió dels processos. En la gestió dels processos es detalla el procediment que cal seguir durant el disseny de l'activitat, el muntatge i desmuntatge i la celebració de l'activitat.
- Procediments: defineix els serveis bàsics i el conjunt de normes d'actuació abans, durant i després de l'activitat firal. Amb aquestes normes es pretén establir uns serveis comuns a tots els associats que garanteixin un determinat nivell de qualitat.
- Registres: verifiquen el compliment de les normes i el seguiment del procediment establert en els altres documents. Les etapes de creació i realització de l'activitat s'han de documentar seguint les indicacions especificades en la gestió de processos.

L'AFE envia als membres que volen aplicar el seu sistema de gestió de la qualitat el conjunt de documents que el formen. Després d'un període per adaptar la seva gestió a les especificacions, les entitats membres poden sol·licitar la certificació. Una empresa auditora externa (Lloyd's Register, LRQA) s'encarrega de visitar l'entitat i examinar els seus registres. Després emet un informe a la Comissió de Qualitat de l'AFE que a la vegada l'envia a la junta directiva per a efectuar la seva aprovació.

El certificat, firmat pel president de l'AFE, permet a l'entitat l'ús del logotip de qualitat. Aquest certificat és una eina de màrqueting que pot comportar un augment de la confiança i credibilitat dels clients cap a l'activitat firal.

La certificació té una validesa de 2 anys i després cal renovar-la tornant a realitzar tot el procés.

3.3.3. Certificat IAEE

L'Associació Internacional d'Exhibicions i Esdeveniments (IAEE) és una organització formada per diverses entitats organitzadores d'exhibicions, fires i congressos. L'associació ofereix als seus membres formació professional, notícies i publicacions relacionades amb la indústria, recursos professionals i defensa davant els governs i medis de comunicació.

L'IAEE ha anunciat recentment la posada en marxa del certificat IAEE el març de 2017. Aquest certificat de qualitat el rebran els membres que compleixin un seguit d'estàndards i normatives relacionats amb el servei als clients i amb les seves instal·lacions.

Els membres que compleixin aquests requisits rebran un certificat gràfic que podran utilitzar en la promoció de l'activitat. A més a més l'IAEE farà promoció de les activitats organitzades pels membres que tinguin el certificat de qualitat.

Aquest certificat serveix també com a eina de màrqueting aportant als clients una confiança i credibilitat extres cap a l'activitat firal.

4. Observatori de la qualitat de les fires de Catalunya

L'Observatori de la Qualitat de les Fires de Catalunya va sorgir després d'un seguit de reunions d'una comissió formada per representants de les principals entitats firals, de la Direcció General de Comerç i del Centre Català de la Qualitat on es va plantejar l'idea d'aplicar el model EFQM (European Foundation for Quality Management) a les fires catalanes per tal de millorar-ne la seva qualitat.

L'Observatori és una eina d'ajuda a les activitats firals que els permet avaluar i millorar la seva gestió. A partir d'un conjunt d'indicadors exposats en un informe anual, els Indicadors de la qualitat, dona una visió de l'estat actual de les activitats firals catalanes i de la seva evolució al llarg del temps. També els permet comparar-se amb altres activitats firals semblants i identificar aspectes de la seva pròpia gestió que poden millorar.

Amb aquest nou model l'Observatori pretén que les organitzacions realitzin autoavaluacions o activitats de Benchmarking que els permeti ser conscients d'en quin punt es troben i quines accions poden realitzar per tal millorar la seva gestió i augmentar la seva qualitat.

4.1. Model de base: Model EFQM

La Fundació Europea per la Gestió de la Qualitat (EFQM) és una organització sense ànim de lucre que va ser fundada l'any 1988. La seva missió principal és impulsar l'excel·lència en les organitzacions europees de manera sostenible i que aquestes practiquin els principis de l'administració de la qualitat total. La fundació també té com a objectiu augmentar l'eficàcia i eficiència d'aquestes, estimulants el desenvolupament i la millora de la qualitat.

La fundació és la propietària del model EFQM d'excel·lència empresarial. Aquest model és un instrument que ajuda a les organitzacions a establir un model de gestió apropiat i coherent que les permeti perseguir l'èxit a llarg termini.

El model estimula la cerca de solucions mesurant en quin punt es troben les organitzacions dins el camí cap a l'excel·lència i analitzant les possibles mancances que puguin tenir. És un model dinàmic ja que es va actualitzant amb la informació procedent dels resultats obtinguts per les organitzacions que el posen en pràctica i amb els canvis que es produeixen al llarg del temps sobre el pensament global de la gestió empresarial.

Aquest model es pot aplicar mitjançant diferents enfocaments i, a més a més, es pot utilitzar en qualsevol tipus d'organització independentment del seu sector, maduresa o mida.

4.1.1. Conceptes fonamentals de l'excel·lència

El model EFQM es basa en els conceptes fonamentals d'excel·lència. Aquests conceptes són els encarregats d'establir les pautes per assolir l'excel·lència en qualsevol organització.

Aquests vuit conceptes van ser identificats per la Fundació Europea per la Gestió de la Qualitat a través d'un procés que va incloure una avaluació comparativa entre sistemes de gestió empresarial a nivell mundial, una recerca sobre les tendències de gestió emergents i una sèrie d'entrevistes amb executius d'alt nivell d'un conjunt d'importantes indústries europees.

El conceptes fonamentals d'excel·lència són:

1. Orientació cap als resultats. Una organització ha d'intentar controlar i aconseguir tots els objectius que es defineixen.
2. Orientació cap al client. En ser el client l'àrbitre de la qualitat del producte i/o servei que ofereix una organització, aquesta ha de mantenir una bona relació amb ell. La millor manera d'assegurar-se la seva fidelitat és mitjançant una orientació clara cap a les seves necessitats.
3. Lideratge i constància en els objectius. Totes les persones que formen una organització, sobretot els seus líders, han de ratificar amb els seus actes l'orientació de l'organització cap a l'assoliment dels seus objectius.
4. Gestió per processos i fets. Una organització funciona de manera més eficient quan totes les seves activitats es desenvolupen de forma sistemàtica i quan totes les decisions que es prenen o totes les millores que es planifiquen es fan a partir d'informació fiable que té en compte la percepció de tots els seus grups d'interès.
5. Desenvolupament i implicació de les persones. Una organització on predominen els valors compartits i una cultura de confiança, permet a les persones que formen part d'ella assolir responsabilitats que fomenten la seva implicació i fan augmentar el seu potencial.
6. Aprenentatge, innovació i millora continuus. Una organització aconsegueix el rendiment màxim quan fomenta l'aprenentatge continuat entre el seu personal, així com, la innovació i la millora continua en els seus sistemes.
7. Desenvolupament d'aliances. Una organització treballa de manera més efectiva quan estableix amb els seus col·laboradors relacions de benefici mutu basades en la confiança i en l'intercanvi de coneixements.

8. Responsabilitat social de l'organització. Una organització ha de controlar l'impacte que té sobre la societat, ha d'adoptar un comportament ètic i ha d'intentar complir les seves necessitats i expectatives.

Cadascun d'aquests conceptes són importants individualment però el màxim benefici s'aconsegueix quan una organització aconsegueix integrar-los a tots en la seva cultura.

4.1.2. Estructura i criteris del model EFQM

El model EFQM es basa en nou criteris, cinc dels quals són Agents Facilitadors i els altres quatre són Resultats.

Els criteris que fan referència als Agents Facilitadors s'ocupen del que fa l'organització i de com ho fa, mentre que els que fan referència als Resultats tracten sobre el que l'organització aconsegueix d'acord amb els seus objectius. Si els Agents Facilitadors s'apliquen correctament una organització aconseguirà els Resultats que espera, per tant, els Resultats són conseqüència directa dels Agents facilitadors.

Les fletxes de la Figura 4.1, il·lustren la naturalesa dinàmica del model, que mostra com l'aprenentatge, la creativitat i la innovació potencien el treball dels Agents Facilitadors que a la vegada condueixen cap a uns millors Resultats.

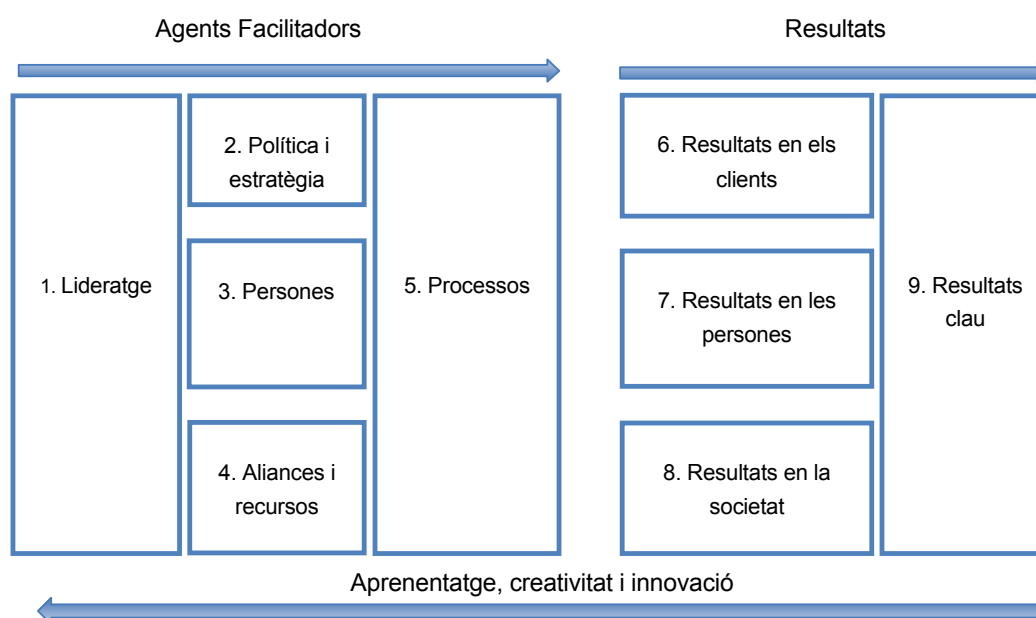


Figura 4.1 Estructura dels criteris del model EFQM

Les caixes mostren els nou criteris que permeten avaluar el progrés de l'organització cap a l'excel·lència. Cada criteri, es divideix en un conjunt de subcriteris que cal considerar a l'hora de realitzar l'avaluació. Aquests subcriteris també estan formats per diferents elements orientatius. Els elements orientatius, a diferència dels subcriteris, no són d'ús obligatori i poden variar en les diferents aplicacions del model. Aquests elements orientatius serveixen per clarificar el significat dels subcriteris i per aportar exemples per facilitar la seva interpretació.

4.1.2.1. Lideratge

És el primer dels Agents Facilitadors i fa referència a la manera en què els líders de l'organització faciliten la consecució de la missió d'aquesta, desenvolupen els valors necessaris per aconseguir èxit a llarg termini i implanten les accions de millora. També fa referència a la implicació personal dels líders en assegurar-se que el sistema de gestió s'implanta correctament en l'organització.

Aquest primer criteri està format pels quatre subcriteris següents:

1a. Desenvolupament de la missió, visió i valors per part dels líders que actuen com model de referència.

En aquest subcriteri s'hi pot incloure el que fa l'organització per:

- Revisar i millorar l'efectivitat del seu propi lideratge.
- Estimular l'assumpció de responsabilitats per part dels treballadors.

1b. Implicació personal dels líders per garantir el desenvolupament i implantació del sistema de gestió de l'organització.

Els elements orientatius d'aquest subcriteri podrien ser el que fa l'organització per:

- Assegurar que es desenvolupa i implanta un sistema de gestió de processos.
- Assegurar que els processos s'implanten amb l'objectiu de desplegar i actualitzar la política i estratègia de l'organització i de mesurar i millorar els resultats clau.

1c. Implicació dels líders amb clients, col·laboradors i representants de la societat.

Aquest subcriteri estaria format pel que l'organització fa per:

- Satisfer, comprendre i donar resposta a les necessitats dels grups d'interès externs i establir activitats conjuntes de millora.

- Fomentar i recolzar l'excel·lència fora de l'organització participant, per exemple, en conferències i associacions professionals.

1d. Motivació, recolzament i reconeixement de les persones de l'organització per part dels líders.

En aquest subcriteri s'hi pot incloure el que fa l'organització per:

- Ser accessible i escoltar activament a les persones que formen l'organització.
- Donar reconeixement als esforços d'individuals i dels equips de tots els nivells de l'organització.

4.1.2.2. Política i estratègia

És el segon Agent Facilitador i fa referència a com l'organització implanta la seva missió i la seva visió mitjançant una estratègia centrada en tots els grups d'interès i recolzada per polítiques, plans i processos rellevants.

Aquest criteri està format pels cinc subcriteris següents:

2a. Les necessitats i les expectatives, actuals i futures, dels grups d'interès són les bases de la política i l'estratègia de l'organització.

Els elements orientatius d'aquest subcriteri podrien ser el que fa l'organització per:

- Efectuar una recollida i anàlisi de la informació per definir el mercat i el segment del mercat en el qual opera l'organització.
- Comprendre i anticipar-se a les necessitats i expectatives dels clients, treballadors i de la societat en general.

2b. La informació procedent de les activitats relacionades amb la mesura del rendiment, la investigació, l'aprenentatge i la creativitat són la base de la política i l'estratègia de l'organització.

Aquest subcriteri estaria format pel que es fa per:

- Recollir i interpretar el resultat dels indicadors interns de rendiment i de les activitats d'aprenentatge (com ara benchmarking).
- Analitzar i comprendre les qüestions socials, mediambientals i legals.

2c. Desenvolupament, revisió i actualització de la política i l'estratègia de l'organització.

En aquest subcriteri s'hi pot incloure el que fa l'organització per:

- Desenvolupar la política i l'estratègia de manera coherent amb la missió, visió i valors de l'organització, basant-se en les necessitats i expectatives de tots els grups d'interès.
- Equilibrar les necessitats i les expectatives a curt i llarg termini de tots els grups d'interès.

2d. Desplegament de la política i estratègia de l'organització mitjançant un esquema de processos clau.

Aquest subcriteri es pot fonamentar en el que fa l'organització per:

- Definir l'esquema de processos clau necessari per portar a terme la política i l'estratègia de l'organització.
- Incloure en els processos els seus propietaris i identificar-hi els diferents grups d'interès.

2e. Comunicació i implantació de la política i estratègia de l'organització.

Els elements orientatius d'aquest subcriteri podrien ser el que fa l'organització per:

- Informar dels plans, objectius i metes a totes les persones que formen part de l'organització.
- Avaluar el nivell de sensibilització del personal respecte a la política i estratègia de l'organització.

4.1.2.3. Persones

Aquest és el tercer Agent Facilitador i fa referència a com l'organització gestiona i desenvolupa el coneixement i el potencial de tot el personal que la forma.

Aquest criteri es divideix en els cinc subcriteris següents:

3a. Planificació, gestió i millora dels recursos humans de l'organització.

Aquest subcriteri estaria format pel que l'organització fa per:

- Implicar a les persones que formen l'organització en el desenvolupament de la política i estratègia.

- Basar-se en les enquestes al personal i en altre tipus d'informació procedent dels treballadors per millorar els plans de recursos humans.

3b. Desenvolupament i manteniment del coneixement i de la capacitat de les persones de l'organització.

En aquest subcriteri s'hi pot incloure el que fa l'organització per:

- Adequar el coneixement i les competències del personal a les necessitats de l'organització.
- Realitzar plans de formació i desenvolupament per les persones de l'organització.

3c. Implicació i admissió de responsabilitats per part de les persones de l'organització.

Els elements orientatius d'aquest subcriteri podrien ser el que fa l'organització per:

- Fomentar la participació individual i dels equips en les activitats de millora.
- Proporcionar oportunitats que estimulin la implicació i que recolzin un comportament innovador i creatiu.

3d. Existència d'un diàleg entre el personal i l'organització.

Aquest subcriteri es pot fonamentar en el que fa l'organització per:

- Identificar les necessitats de comunicació i implantar plans basats en elles.
- Aconseguir una comunicació efectiva tant vertical com horitzontal.

3e. Recompensa i reconeixement a les persones de l'organització.

En aquest subcriteri s'hi pot incloure el que fa l'organització per:

- Donar reconeixement al personal amb l'objectiu de mantenir el seu nivell d'implicació i d'assumpció de responsabilitats.
- Oferir millores en instal·lacions i serveis (com per exemple: flexibilitat d'horaris o transport).

4.1.2.4. Aliances i recursos

És el quart Agent Facilitador i fa referència a com l'organització planifica i gestiona les seves aliances externes i els seus recursos interns.

Aquest quart criteri està format pels següents cinc subcriteris:

4a. Gestió de les aliances externes.

Aquest subcriteri estaria format pel que l'organització fa per:

- Identificar els col·laboradors clau i les oportunitats d'establir aliances estratègiques en línia amb la política i l'estratègia de l'organització.
- Assegurar que les cultures de les organitzacions amb les que s'estableix una aliança són compatibles amb la pròpia, compartint amb elles el coneixement i el recolzament al desenvolupament mutu.

4b. Gestió dels recursos econòmics i financers.

Els elements orientatius d'aquest subcriteri podrien ser el que fa l'organització per:

- Desenvolupar estratègies que afavoreixin l'economia de l'organització.
- Gestionar correctament els riscos dels recursos econòmics i financers.

4c. Gestió d'edificis, equips i materials.

En aquest subcriteri s'hi pot incloure el que fa l'organització per:

- Gestionar el manteniment i ús dels actius per millorar-ne el rendiment durant el seu cicle de vida.
- Reciclar els residus i contribuir a la conservació dels recursos globals no renovables.

4d. Gestió de la tecnologia.

Aquest subcriteri es pot fonamentar en el que fa l'organització per:

- Identificar i avaluar tecnologies alternatives i emergents.
- Innovar en el camp de la tecnologia.

4e. Gestió de la informació i el coneixement.

Els elements orientatius serien el que l'organització fa per:

- Garantir la validesa i seguretat de la informació.
- Desenvolupar i protegir la propietat intel·lectual que només posseeix la organització, per maximitzar el seu valor pel client.

4.1.2.5. Processos

És el cinquè i últim Agent Facilitador. Fa referència a com l'organització dissenya, gestiona i millora els seus processos per recolzar la seva política i estratègia, i per satisfer als seus clients i altres grups d'interès.

Aquest criteri es divideix en els cinc subcriteris següents:

5a. Disseny i gestió sistemàtica de processos.

Els elements orientatius d'aquest subcriteri podrien ser el que fa l'organització per:

- Aplicar a la gestió de processos sistemes estandarditzats.
- Implantar sistemes de mesura dels processos i establir objectius de rendiments.

5b. Introducció de les millores necessàries en els processos mitjançant la innovació.

Aquest subcriteri es pot fonamentar en el que fa l'organització per:

- Utilitzar les dades que aporten els resultats, així com la informació procedent de les activitats d'aprenentatge, per establir prioritats i objectius de millora.
- Incloure proves pilot i un control de la implementació dels processos nous o modificats.

5c. Disseny i desenvolupament dels productes i serveis basant-se en les necessitats i les expectatives dels clients.

Aquest subcriteri estaria format pel que l'organització fa per:

- Utilitzar investigacions, enquestes a clients i altres tipus d'informació per determinar les necessitats i expectatives actuals i futures dels clients.
- Anticipar millores en els productes i serveis d'acord amb les futures necessitats i expectatives dels clients.

5d. Producció, distribució i servei d'atenció dels productes i dels serveis.

En aquest subcriteri s'hi pot incloure el que fa l'organització per:

- Produir productes i serveis en línia amb els disseny i desenvolupaments actuals.
- Prestar atenció postvenda als productes i serveis.

5e. Gestió i millora de les relacions amb els clients.

Els elements orientatius d'aquest subcriteri podrien ser el que fa l'organització per:

- Implicar-se de manera proactiva amb els clients per debatre i abordar les necessitats, expectatives i preocupacions.
- Donar seguiment a les ventes i al servei d'atenció al client, per determinar el seu nivell de satisfacció.

4.1.2.6. Resultats en els clients

És el primer criteri que tracta sobre els Resultats i fa referència als èxits que està aconseguint l'organització en relació amb els seus clients externs.

Aquest criteri es divideix en els següents dos subcriteris:

6a. Mesures de percepció.

Aquest subcriteri tracta sobre la percepció que tenen els clients sobre l'organització. Aquesta informació es pot obtenir, per exemple, d'enquestes a clients, felicitacions i/o reclamacions.

Les mesures sobre la percepció de l'organització per part del client poden fer referència, entre d'altres, als següents elements orientatius:

- Imatge general: accessibilitat, comunicació i flexibilitat.
- Productes i serveis: qualitat, valor i innovació en el disseny.
- Servei d'atenció postvenda: assessorament i suport, tractament de queixes i reclamacions i suport tècnic.
- Fidelitat: intenció de tornar a comprar i voluntat de recomanar l'organització.

6b. Indicadors de rendiment.

Aquest subcriteri fa referència a les mesures internes que usa l'organització per supervisar i per millorar el seu rendiment, així com anticipar la percepció dels seus clients.

Els indicadors sobre el rendiment pels clients poden fer referència, per exemple, als següents elements orientatius:

- Imatge externa: número de premis i nominacions donades pels clients.
- Productes i serveis: competitivitat, índexs de defectes errors o refusos, garanties i cicle de vida dels productes.
- Servei postvenda: demanda de formació i índexs de resposta.
- Fidelitat: recomanacions efectives, número de reclamacions o felicitacions i retenció de clients.

4.1.2.7. Resultats en les persones

És el criteri que fa referència als Resultats que tracten sobre els èxits que està aconseguint l'organització en relació amb les persones que l'integren.

Aquest criteri es divideix en els següents dos subcriteris:

7a. Mesures de percepció.

Aquest subcriteri fa referència a la percepció sobre l'organització per part de les persones que la integren. Aquesta informació es pot obtenir d'entrevistes i avaluacions de rendiment.

Les mesures de percepció poden fer referència, entre d'altres, als següents elements orientatius:

- Motivació: desenvolupament de carreres professionals, implicació i lideratge.
- Satisfacció: condicions de treball, instal·lacions i serveis, sou i beneficis i entorn de treball.

7b. Indicadors de rendiment.

Aquest subcriteri tracta sobre les mesures internes que usa l'organització per supervisar i per millorar el rendiment de les persones que la integren, així com anticipar les seves percepcions.

Els indicadors de rendiment poden fer referència, per exemple, als següents elements orientatius:

- Èxits: productivitat i índexs d'èxit a l'hora d'aconseguir els objectius fixats.
- Motivació i implicació: efectes beneficiosos i mesurables del treball en equip, reconeixement a individus i índex de resposta de les enquestes de treballadors.
- Satisfacció: índex d'absentisme i baixes per malaltia, índexs de queixes i reclamacions, rotació del personal i vagues.

4.1.2.8. Resultats en la societat

És el criteri que fa referència als Resultats que tracten sobre els èxits que està aconseguint l'organització en la societat a nivell local, nacional i internacional.

Aquest criteri es divideix en els següents dos subcriteris:

8a. Mesures de percepció.

Aquest subcriteri fa referència a la percepció sobre l'organització per part de la societat. Aquesta informació es pot obtenir de reunions públiques, representants socials i autoritats administratives.

Les mesures de percepció poden fer referència, entre d'altres, als següents elements orientatius:

- Implicació en les comunitats on opera: implicació en l'educació i la formació i suport a la salut i a l'esport.
- Activitats per reduir i evitar molèsties i danys provocats pels seus productes o serveis: riscos i accidents, contaminació i emissions tòxiques.
- Activitats per contribuir a la preservació i al manteniment dels recursos: reducció i eliminació dels residus i utilització de subministres.

8b. Indicadors del rendiment.

Aquest subcriteri tracta sobre les mesures internes que usa l'organització per supervisar i per millorar el rendiment de les persones que la integren, així com anticipar les percepcions de la societat.

Els indicadors de rendiment poden fer referència, per exemple, als següents elements orientatius:

- Aparicions en premsa.
- Relacions amb les autoritats: certificacions, permisos i autoritzacions administratives, felicitacions i premis rebuts.

4.1.2.9. Resultats clau

És el criteri que fa referència als Resultats que tracten sobre els èxits que està aconseguint l'organització amb relació al rendiment planificat.

Aquest criteri es divideix en els següents dos subcriteris:

9a. Resultats clau del rendiment de l'organització.

Aquest subcriteri fa referència als resultats planificats per l'organització. Poden tractar, entre d'altres, sobre els següents elements orientatius:

- Resultats econòmics i financers: preu de l'acció, beneficis nets, ventes i compliment dels pressupostos.
- Resultats no econòmics: quota de mercat, volums i índexs d'èxits.

9b. Indicadors clau del rendiment de l'organització.

Aquest subcriteri tracta sobre les mesures internes que usa l'organització per supervisar i per millorar els probables resultats clau del rendiment de l'organització.

Poden fer referència, per exemple, als següents elements orientatius:

- Processos: avaluacions, innovacions i millores.
- Recursos externs: número i valor afegit de les aliances
- Edificis, equips i materials: índexs de defectes, consums de subministraments i ús.
- Tecnologia: ritme de la innovació, valor de la propietat intel·lectual i patents.

4.2. Model actual: Indicadors de la qualitat

En un primer moment, l'any 2001, una comissió formada per representants de les entitats firals catalanes, del Centre Català de la Qualitat, de la Direcció General de Comerç i assessors externs van fer una recerca per identificar els aspectes que influeixen en la qualitat i la productivitat de les fires catalanes amb l'objectiu de recollir-los a nivell d'indicadors. Aquests indicadors permetien mesurar l'activitat firal catalana i comparar-la a nivell nacional i internacional.

Inicialment es van identificar sis termes claus que permetien millorar la competitivitat de les fires si s'hi aplicaven les estratègies corresponents. Aquests termes, als quals se'ls va anomenar palanques, es van anar desenvolupant fins a arribar a variables que es poguessin mesurar.

Per tal d'obtenir la informació de les variables que es mesuren, es realitza una recollida de dades mitjançant un qüestionari en línia que omplen els organitzadors de les fires realitzades a Catalunya durant l'any anterior. Actualment es considera com a objecte de mesura l'activitat firal i no l'entitat firal.

Aquesta recollida de dades s'estructura en dues parts:

- En un primer lloc, es pregunten una sèrie de dades genèriques sobre la fira i l'entitat organitzadora.
- A continuació, es demanen dades sobre l'activitat firal a partir de les sis palanques de primer nivell i de les palanques de segon nivell.

A l'annex A apareix el qüestionari realitzat a les fires per tal d'elaborar els Indicadors de la qualitat de l'any 2016.

4.2.1. Estructura en palanques

L'estructura dels Indicadors de la qualitat de l'Observatori de la Qualitat de les Fires Catalanes està basada en l'estructura i en els nou criteris del model d'excel·lència de l'EFQM.

Tal com els nou criteris del model es subdivideixen en diferents subcriteris, les sis palanques escollides es divideixen en palanques de segon nivell que alhora es segmenten en factors de qualitat i productivitat. Aquests factors en algunes ocasions es poden mesurar directament, mentre que en altres ocasions calen altres variables per mesurar i comparar l'avanç en la qualitat i productivitat del sector firal.

Les palanques de segon nivell i els factors de qualitat i productivitat utilitzats en els Indicadors de la qualitat han sofert alguns canvis i millores al llarg dels anys suggerits per les fires catalanes per tal de fer-los més entenedors i útils.

Les sis palanques de primer nivell són:

- Gestió dels recursos
- Flexibilitat
- Innovació
- Satisfacció del personal
- Satisfacció del client
- Impacte en l'entorn

De la mateixa manera que amb els criteris del model de l'EFQM, hi ha palanques dels Indicadors que corresponen a agents facilitadors, i d'altres que fan referència a resultats. Els Agents Facilitadors mostren el que fa l'organització i la manera en què ho fa; els Resultats tracten sobre el que s'aconsegueix en relació amb els objectius inicials. Les palanques que són Agents Facilitadors condueixen cap als Resultats, per tant, els Resultats són conseqüència dels Agents.

En la Figura 4.2 es mostra l'estructura de les sis palanques de primer nivell.

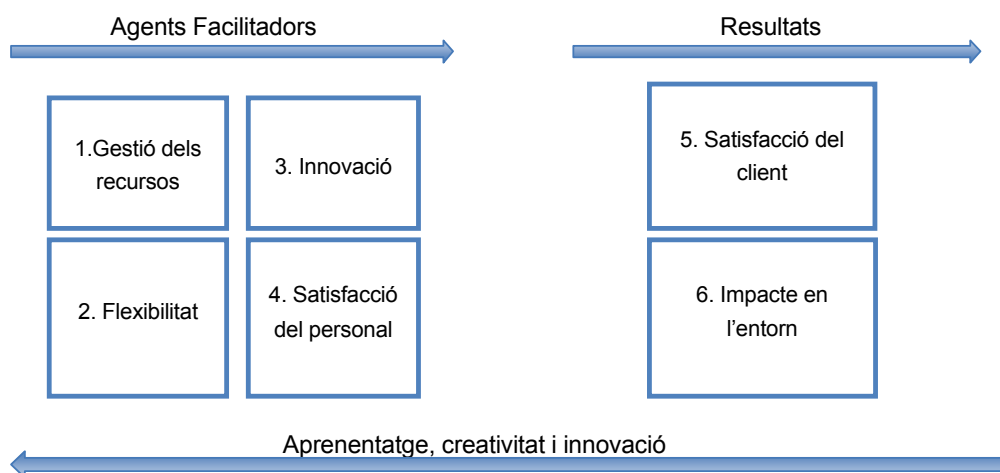


Figura 4.2 Estructura de les palanques de primer nivell

La informació que s'obté dels Resultats (Impacte en l'entorn i Satisfacció del client) ha de servir d'aprenentatge per aplicar canvis als Agents Facilitadors que suposin millores.

4.2.1.1. Gestió dels recursos

La gestió dels recursos és una palanca que és un Agent Facilitador. Aquesta palanca es pot assimilar al criteri 4. Aliances i recursos del model EFQM.

La palanca indica la manera com es tracten els recursos dels quals disposa una organització. Aquesta palanca té un paper important també ja que un ús eficient dels recursos pot fer augmentar la competitivitat de l'activitat firal.

Els elements que configuren les tres palanques de segon nivell són els recursos interns i els recursos externs dels quals disposa l'entitat firal, i l'eficiència per gestionar l'espai firal. Aquestes tres palanques de segon nivell fan referència als subcriteris 4b. Gestió dels recursos econòmics i financers i 4c. Gestió d'equips, edificis i materials. Aquestes palanques indiquen el cost dels recursos amb la qual compta l'entitat firal i l'ús d'aquests que se'n fa.

Els factors de qualitat i de productivitat diferencien la tipologia de recursos. A partir dels indicadors que es mostren en la Taula 4.1, es mesuren les despeses en personal de l'organització, les despeses en empreses col·laboradores i el rendiment de la superfície.

Palanca de primer nivell	Palanques de segon nivell	Factors de qualitat i productivitat	Indicadors
Gestió dels recursos	Cost intern	Personal fix	Nombre personal
		Personal temporal	Dedicació en hores
		Voluntaris	Cost brut
	Cost extern	Empreses de serveis	Tipologia dels serveis
		Empreses instal·ladores	Cost brut
		Empreses subministradores	m ² muntats i desmuntats
	Eficiència	Productivitat de superfícies	Cost brut
		Rendiment de superfícies	Tipologia
			Cost brut
			m ² de superfície bruta
			m ² de superfície neta
			m ² de superfície neta facturada
			Ocupació en nº de dies
			Usos de la superfície

Taula 4.1 Estructura de la palanca Gestió dels recursos

4.2.1.2. Flexibilitat

La flexibilitat és un Agent Facilitador. Aquesta palanca es pot assimilar al criteri 2.Política i estratègies del model EFQM.

Aquesta palanca analitza la capacitat de l'organització firal a adaptar-se als canvis a través de l'evolució de l'activitat firal durant els últims anys.

En les primeres edicions dels Indicadors de la qualitat s'analitzava la flexibilitat a partir de dues palanques de segon nivell que es referien a la flexibilitat a actual - curt termini i a mitjà - llarg termini. Actualment només s'analitza la flexibilitat a partir de la palanca de segon nivell de mitjà - llarg termini que es pot relacionar amb el subcriteri 2a.Les necessitats i les expectatives, actuals i futures, dels grups d'interès són les bases de la política i l'estratègia de l'organització.

Antigament amb la palanca de segon nivell d'actual - curt termini es mesuraven la rapidesa i el cost que suposava respondre a les sol·licituds dels clients però era un indicador difícil de mesurar i que no aportava una informació prou clara.

Actualment amb la palanca de segon nivell de mitjà - llarg termini es mesura l'evolució del creixement de la fira amb indicadors que mostren valors dels últims 4 anys a partir dels indicadors mostrats en la Taula 4.2.

Palanca de primer nivell	Palanques de segon nivell	Factors de qualitat i productivitat	Indicadors
Flexibilitat	Mitjà - llarg termini	Evolució de l'activitat firal	Espai en m ² dels últims 4 anys Nombre d'expositors dels últims 4 anys Nombre de visitants dels últims 4 anys

Taula 4.2 Estructura de la palanca Flexibilitat

Aquesta palanca aporta una informació molt útil ja que permet comprovar quina és l'evolució que segueix l'activitat firal, si creix o decreix. D'aquesta manera l'entitat firal pot saber si calen aplicar grans canvis o no.

4.2.1.3. Innovació

La innovació és un altre Agent Facilitador. Aquesta palanca es pot relacionar amb el criteri 5.Processos del model EFQM d'excel·lència.

La palanca analitza la capacitat d'innovar en l'àmbit de la gestió de l'organització i en els mitjans que s'utilitzen per desenvolupar l'activitat firal.

Aquests diferents àmbits (gestió i mitjans) formen les palanques de segon nivell de la innovació i fan referència als subcriteris de 5a.Disseny i gestió sistemàtica de processos i 5b.Introducció de les millores necessàries en els processos mitjançant la innovació del model EFQM.

El factor de qualitat i productivitat de la palanca de segon nivell de gestió és la millora de les tècniques i eines de gestió, i el dels mitjans és la incorporació de noves tecnologies i indicadors. Per tal de mesurar-los, s'utilitzen els indicadors que apareixen en la Taula 4.3.

Palanca de primer nivell	Palanques de segon nivell	Factors de qualitat i productivitat	Indicadors
Innovació	Gestió	Millora de les tècniques i eines de gestió	Assignació de responsabilitats Revisió del funcionament
	Mitjans	Millora dels mitjans	Ús de nous mitjans de gestió Ús de tecnologies avançades Ús de xarxes socials Introducció de millores

Taula 4.3 Estructura de la palanca Innovació

4.2.1.4. Satisfacció del personal

La satisfacció del personal és també un Agent Facilitador. Aquesta palanca s'assimila al criteri 3. Persones del model EFQM d'excel·lència.

En les organitzacions l'èxit en les implantacions de processos de qualitat depèn en gran mesura de què les persones que hi treballen estiguin conscienciades i identificades amb el projecte de millora.

Inicialment en els Indicadors de qualitat es consideraven els següents factors de qualitat i productivitat: motivació i implicació, promoció interna, beneficis socials, satisfacció i formació. La majoria d'aquests factors eren molt difícils de mesurar i quantificar i aportaven una informació pot exacte. Per aquest motiu, actualment només s'analitza la formació del personal.

Aquest factor fa referència als subcriteris 3a. Planificació, gestió i millora dels recursos humans de l'organització i 3b. Desenvolupament i manteniment del coneixement i de la capacitat de les persones de l'organització del model EFQM d'excel·lència.

Els indicadors utilitzats per aquesta palanca es mostren a la Taula 4.4.

Palanca de primer nivell	Palanques de segon nivell	Factors de qualitat i productivitat	Indicadors
Satisfacció del personal	-	Formació del personal	Nombre d'activitats de formació Nombre de participants en les activitats de formació Nombre d'hores de les activitats de formació Cost de les activitats de formació

Taula 4.4 Estructura de la palanca Satisfacció del personal

4.2.1.5. Satisfacció del client

La satisfacció del client és una palanca que fa referència a Resultats. Aquesta palanca s'assimila al criteri 6.Resultats en els clients del model EFQM.

El client és la raó de ser de l'organització i, per tant, la seva fidelització ha de ser prioritària. Per tal de poder augmentar la qualitat d'una organització cal complir i superar les expectatives dels seus clients. Per aquest motiu, la satisfacció del client és la palanca del model amb més importància.

A les fires hi ha dos tipus de clients diferents, els expositors i els visitants, que tenen problemàtiques i característiques diferents. Aquests dos tipus de clients formen les palanques de segon nivell de la satisfacció del client.

Les dues palanques de segon nivell fan referència a termes del subcriteri 6a.Mesures de percepció, ja que s'encarreguen de quantificar la percepció que tenen els clients sobre l'organització.

Els factors de qualitat i de productivitat de cadascuna de les palanques de segon nivell fan referència a l'entorn urbà, el recinte firal, el servei firal i a altres aspectes. Per tal de mesurar-los, es punten un seguit d'indicadors que apareixen a la Taula 4.5.

Palanca de primer nivell	Palanques de segon nivell	Factors de qualitat i productivitat	Indicadors
Satisfacció del client	Expositors	Entorn urbà de la fira	Accessos Aparcaments Senyalització Respecte al medi ambient Enllumenat Neteja Valoració global
		Recinte firal	Enllumenat Neteja Seguretat Dimensions de l'estand Preu de l'estand Valoració global
		Serveis firals	Informació Atenció a l'expositor Magatzems auxiliars Restaurant-bar Sales de conferències

			Serveis d'urgències Preu dels serveis Valoració global
		Altres	Intenció de tornar Valoració global
	Visitants	Entorn urbà de la fira	Accessos Aparcaments Senyalització Respecte al medi ambient Enllumenat Neteja Valoració global
		Recinte firal	Enllumenat Neteja Seguretat Valoració global
		Serveis firals	Informació Atenció al públic Magatzems auxiliars Restaurant-bar Sales de conferències Serveis d'urgències Preu dels serveis Valoració global
		Altres	Intenció de tornar Valoració global

Taula 4.5 Estructura de la palanca Satisfacció del client

Per tal de poder mesurar el grau de satisfacció dels expositors i dels visitants, es demana a les fires que els realitzin enquestes en les quals han de valorar de Deficient a Molt bé els diferents indicadors.

Aquestes valoracions aporten gran informació ja que permeten indicar si s'han complert les expectatives dels clients o no.

4.2.1.6. Impacte en l'entorn

L'impacte en l'entorn fa referència a resultats. Aquesta palanca s'assimila al criteri 8.Resultats en la societat del model EFQM.

La palanca analitza la repercussió que les fires tenen en l'entorn on es desenvolupen. Aquest impacte pot ser en el medi ambient o en la societat, que conformen les dues palanques de segon nivell de l'impacte en l'entorn. Les dues palanques de segon nivell fan referència a termes del subcriteri 8a.Mesures de percepció, ja que s'encarreguen d'analitzar la percepció sobre l'organització per part de la societat.

Les organitzacions han de contribuir a la no degradació del medi a través del reciclatge de productes i la recollida i control de residus, que són els factors de qualitat i productivitat de l'impacte mediambiental. Per altra banda, l'impacte en la societat es mesura amb el factor de qualitat i productivitat d'integració dels discapacitats.

Els indicadors utilitzats es mostren en la Taula 4.6.

Palanca de primer nivell	Palanques de segon nivell	Factors de qualitat i productivitat	Indicadors
Impacte en l'entorn	Impacte mediambiental	Reciclatge de productes	Volum de productes reciclats Tipologia de productes reciclats
		Recollida de residus	Volum de residus generats Nombre de papereres
	Impacte en la societat	Integració de discapacitats	Llocs de treball Equipaments per discapacitats

Taula 4.6 Estructura de la palanca Impacte en l'entorn

5. Anàlisi de les respostes al qüestionari dels Indicadors

L'informe dels Indicadors de la qualitat s'ha realitzat anualment des de l'any 2001. Inicialment es realitzaven reunions a les quatre províncies catalanes per tal de presentar l'informe a les fires i fomentar la seva participació la resposta del qüestionari. Actualment les conclusions de l'informe es presenten anualment en el Congrés de fires de Catalunya.

El procés de creació dels Indicadors comença quan s'informa a les fires durant el mes de Juliol, a través del correu electrònic, que el qüestionari es troba disponible. El qüestionari es troba obert des d'aquell moment fins a finals del mes de Setembre i es respon a través d'Internet. Durant el període en el qual l'enquesta està disponible es realitzen varis avisos a les fires animant-les a respondre'l.

Un cop finalitzat el període de resposta, es fa un tractament estadístic de les dades obtingudes que s'exposa en l'informe dels Indicadors de la qualitat.

Les dades recollides dels qüestionaris s'integren en una base de dades on es depuren els possibles valors anòmals o erronis per assegurar la fiabilitat de l'informe. Després, a partir dels factors de qualitat i productivitats detallats a l'apartat 4.2 Model actual: Indicadors de la qualitat, s'analitzen les dades recollides. L'anàlisi estadístic es divideix en:

- Un anàlisi descriptiu sobre els aspectes més importants de les diferents palanques i factors de la qualitat.
- Un anàlisi de la relació entre diverses variables.

L'anàlisi descriptiu consta d'una primera part centrada en descriure a grans trets com són les fires que han respost. En aquesta part es descriu la seva situació territorial, el nombre d'habitants de les ciutats on s'organitzen les fires, la tipologia d'organització firal, l'emplaçament de la fira, el sector al qual pertanyen, els mitjans de promoció utilitzats i el pressupost del qual disposa l'entitat firal.

A continuació mitjançant els gràfics corresponents s'exposa les respostes de les fires als diferents indicadors de les sis palanques. En alguns casos s'estudien les respostes distingint segons la tipologia de l'emplaçament (fix o no) i segons el pressupost (alt, mitjà o baix) del qual disposa l'entitat firal. Finalment s'analitzen les respostes de les enquestes realitzades als expositors i als visitants. Aquest anàlisi permet mostrar a les fires la situació global del sector firal català i veure en quins aspectes s'assembla i es diferencia la seva gestió de la gestió de la resta d'activitats firals.

En l'anàlisi de la relació entre variables s'estudia la manera en què una variable afecta a una altra. Entre d'altres correlacions s'estudia el pressupost amb la tipologia d'emplaçament, la valoració global amb les diferents valoracions parcials, el nombre de visitants amb la despesa en publicitat, etc. D'aquesta manera es pot conèixer en modificar una variable quines altres es veurien afectades.

Finalment per acabar l'informe, s'exposen les conclusions a les qual s'ha arribat a partir de la informació extreta de l'anàlisi estadístic.

5.1. Anàlisi de l'evolució de la participació

El nombre de fires participants en l'informe ha anat creixent amb el pas dels anys. Cada vegada són més les fires que any rere any responen el formulari dels Indicadors de la qualitat ja que els permet extreure'n informació que després utilitzen per introduir canvis i millores en la seva gestió.

En els quadres següents es pot observar l'evolució del nombre de qüestionaris que responen les fires i els clients d'aquestes. A més a més, també es mostra el percentatge de resposta al qüestionari, és a dir, dels qüestionaris contestats obtinguts el percentatge de respostes completes que es tenen.

En la Taula 5.1 tenim aquestes dades entre els anys 2006 i 2009. Durant aquest període es comptabilitzava el nombre de qüestionaris obtinguts sense diferenciar si eren respostos per part d'una entitat firal o d'una activitat firal. Aquest fet complicava una mica l'extracció d'informació ja que una mateixa entitat firal podia ser l'organitzadora de varies activitats firals de característiques diferents. Per aquest motiu, a partir de l'any 2010 es van començar a mesurar els qüestionaris contestats per part de les activitats firals.

Any de l'informe Indicadors de la qualitat	2006	2007	2008	2009
Nombre de qüestionaris respostos	69	66	66	102
Percentatge de resposta al qüestionari	32%	36%	49%	41%
Percentatge de resposta sense considerar les enquestes als clients	40%	54%	68%	62%
Nombre d'enquestes a expositors realitzades	-	34	39	44
Percentatge de resposta de les enquestes a expositors	30%	30%	34%	25%
Nombre d'enquestes a visitants realitzades	-	-	-	44
Percentatge de resposta de les enquestes a visitants	25%	25%	29%	19%

(-): no es disposa de les dades

Taula 5.1 Anàlisi de la participació als qüestionaris entre 2006 i 2009

Es pot comprovar en la Taula 5.1 que els primers anys el nombre de qüestionaris contestats per part de les fires es manté bastant constant, mentre que l'any 2009 augmenta notablement. Tot i això el percentatge de resposta al qüestionari es manté en valors entre el 30 i el 50% com en els anys anteriors.

D'altra banda, també es pot observar que el percentatge de resposta al qüestionari augmenta si no es tenen en compte les enquestes als clients. Això és degut a què el número d'enquestes realitzades als clients i el seu percentatge de resposta és molt baix.

A partir de l'any 2010, les entitat firals que participaven en els Indicadors, havien de contestar un qüestionari diferent per cadascuna de les activitats firals que organitzaven. A la Taula 5.2, es mostren les dades a partir d'aquest any.

Any de l'informe Indicadors de la qualitat	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre d'activitats firals que han respost el qüestionari	189	-	136	159	164	166	163
Nombre d'activitats firals total	464	-	453	441	439	474	477
Percentatge d'activitats firals que han respost el qüestionari	40,7%	-	30%	36%	37,4%	35%	34,2%
Percentatge de resposta del qüestionari	60%	61%	78,6 %	-	75%	75%	75%
Percentatge de resposta sense considerar les enquestes als clients	82%	81%	84%	-	86%	84%	86%
Nombre d'enquestes a expositors realitzades	73	61	46	-	50	60	56
Percentatge de resposta de les enquestes a expositors	46%	50%	60%	-	43%	40%	40%
Nombre d'enquestes a visitants realitzades	37	27	18	-	26	30	36
Percentatge de resposta de les enquestes a visitants	50%	42%	37%	-	31%	32%	33%

(-): no es disposa de les dades

Taula 5.2 Anàlisi de la participació als qüestionaris a partir del 2010

A la Taula 5.2 es pot observar que el nombre d'activitats firals que responen el qüestionari s'ha mantingut durant els últims quatre anys en valor pròxims a 160. Aquest nombre suposa aproximadament un 35% del total d'activitats firals celebrades. Aquest percentatge és una xifra baixa i preocupant ja que per realitzar l'informe dels Indicadors i il·lustrar acuradament la situació actual de l'entorn firal es necessita un nombre elevat de fires participants.

El nombre d'enquestes elaborades als clients també és molt baix, només un 35% de les activitats firals que responen el qüestionari elaboren també les enquestes als clients. Cal fer que el nombre d'enquestes realitzades augmenti ja que aporten una gran informació sobre l'activitat firal mostrant els aspectes més ben valorats i més mal valorats per part dels expositors i visitants. D'aquesta manera les entitats firals poden identificar les millores que cal introduir per augmentar la seva qualitat.

D'altra banda, durant els últims anys també s'ha mantingut constant el percentatge de resposta al qüestionari. Tot i ser una xifra elevada, s'ha d'aconseguir que aquesta augmenti. Això es podria aconseguir fent el qüestionari més fàcil d'entendre i respondre.

La Taula 5.3 analitza en percentatge sobre un la resposta al qüestionari per cada indicador de l'informe dels Indicadors de la qualitat entre els anys 2006 i 2009. És a dir, per a cada indicador el nombre de qüestionaris que l'han respost respecte el nombre total de qüestionaris respostos obtinguts.

Palanca de segon nivell	Indicador	2006	2007	2008	2009	2010
Dades genèriques	-	0,98	0,96	0,99	0,99	0,99
Cost intern	Personal fix	0,45	0,69	0,75	0,70	0,60
	PTH	0,26	0,64	0,78	0,70	0,77
	PTNH	0,18	0,49	0,70	0,70	0,90
	Voluntari	0,15	0,45	0,72	0,68	0,78
	Becari	0,05	0,32	0,69	0,65	0,98
Cost extern	Empreses de serveis	0,95	0,84	0,94	0,80	0,98
	Muntatge estands	0,57	0,57	0,76	0,62	0,98
	Empreses instal·ladores	0,80	0,74	0,84	0,64	0,99
Eficiència	Productivitat superfícies	0,52	0,57	0,71	0,61	0,84
	Rotació	0,15	0,23	0,45	0,41	0,70
	Ocupació	0,52	0,60	0,72	0,68	0,65
Evolució de la fira	Mitjà termini - Llarg termini	0,29	0,34	0,58	0,85	0,49
Gestió	Aplicació de noves tècniques i eines de gestió	0,42	0,63	0,64	0,60	0,74
Mitjans	Incorporació de noves tecnologies	0,43	0,91	0,70	0,57	0,74
Impacte mediambiental	Reciclatge de productes	0,20	0,38	0,48	0,23	0,81
	Recollida de residus	0,35	0,29	0,54	0,34	0,74
Impacte a la societat	Integració de discapacitats	0,12	0,27	0,64	0,55	0,97
Satisfacció del personal	Formació	0,28	0,42	0,69	0,56	0,96

Satisfacció expositors	Entorn urbà	0,32	0,31	0,35	0,26	0,21
	Recinte firal	0,29	0,31	0,35	0,23	0,23
	Serveis firals	0,25	0,25	0,29	0,19	0,17
	Valoració global	0,37	0,36	0,45	0,35	0,31
	Altres	0,27	0,29	0,35	0,32	0,22
Satisfacció visitants	Entorn urbà	0,22	0,22	0,27	0,20	0,08
	Recinte firal	0,25	0,22	0,29	0,18	0,07
	Serveis firals	0,18	0,16	0,20	0,15	0,06
	Valoració global	0,29	0,38	0,39	0,29	0,12
	Altres	0,28	0,25	0,30	0,23	0,08

Taula 5.3 Anàlisi del percentatge de resposta per cada indicador entre 2006 i 2010

A partir de l'any 2010, és a dir, en l'informe dels Indicadors de l'any 2011, es van eliminar alguns indicadors, per aquest motiu en la Taula 5.4 on es detallen els percentatge sobre un de resposta al qüestionari apareixen en blanc. A més a més, el percentatge de resposta a la satisfacció dels expositors i dels visitants es va començar a comptabilitzar respecte el nombre d'enquestes als clients realitzades i no respecte als qüestionaris respostos per les activitats firals.

Palanca de segon nivell	Indicador	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Dades genèriques	-	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	1,00
Cost intern	Personal fix	0,50	0,53	0,60	0,49	0,47	0,50
	PTH	0,81	0,65	0,70	0,73	0,74	0,71
	PTNH						
	Voluntari	0,83	0,79	0,76	0,79	0,80	0,78
	Becari						
Cost extern	Empreses de serveis	0,95	0,95	0,96	0,94	0,95	0,94
	Muntatge estands	0,95	0,90	0,90	0,91	0,90	0,90
	Empreses instal·ladores	0,97	0,96	0,95	0,94	0,96	0,96
Eficiència	Productivitat superfícies	0,73	0,84	0,88	1,00	0,94	1,00
	Rotació						
	Ocupació	0,96	0,96	0,95	1,00	0,97	1,00
Evolució de la fira	Mitjà termini - Llarg termini	0,50	0,53	0,70	0,59	0,66	0,62
Gestió	Aplicació de noves tècniques i eines de gestió	0,93	0,92	0,95	0,94	0,88	0,90
Mitjans	Incorporació de noves tecnologies	0,91	0,81	0,88	0,89	0,84	0,86

Impacte mediambiental	Reciclatge de productes	0,74	0,36	0,83	0,93	0,86	0,93
	Recollida de residus						
Impacte a la societat	Integració de discapacitats	0,96	0,54	0,58	0,54	0,58	0,59
Satisfacció del personal	Formació	0,95	0,83	0,95	0,92	0,95	0,98
Satisfacció expositors	Entorn urbà	0,20	0,46	0,81	0,74	0,79	0,76
	Recinte firal	0,19	0,49	0,82	0,76	0,76	0,72
	Serveis firals	0,15	0,35	0,65	0,51	0,47	0,50
	Valoració global	0,27	0,71	0,95	0,93	0,89	0,92
	Altres	0,20	0,52	0,72	0,73	0,68	0,71
Satisfacció visitants	Entorn urbà	0,07	0,23	0,64	0,62	0,66	0,60
	Recinte firal	0,07	0,22	0,76	0,70	0,69	0,72
	Serveis firals	0,15	0,14	0,54	0,50	0,47	0,47
	Valoració global	0,11	0,66	0,95	0,90	0,90	0,85
	Altres	0,07	0,37	0,59	0,63	0,58	0,52

Taula 5.4 Anàlisi del percentatge de resposta per cada indicador a partir de 2011

Aquestes dades ens indiquen quins apartats del qüestionari que obtenen més respostes i quins són els que menys.

Es pot concloure que els apartats amb percentatges més baixos són aquells que les entitats firals tenen més problemes per respondre. Això és degut a què la informació que es demana és difícil d'obtenir o a què les preguntes que es fan no són prou clares i concises. Per tant, els indicadors amb menors percentatges sobre un són aquells sobre quals es pot extreure menys informació. Contràriament, els indicadors amb majors percentatges són aquells dels quals es pot obtenir més informació.

La Figura 5.1 mostra la mitjana del percentatge de resposta de cada indicador a partir de l'any 2010, és a dir, informe dels Indicadors de l'any 2011, quan es van introduir un seguit de canvis al qüestionari.

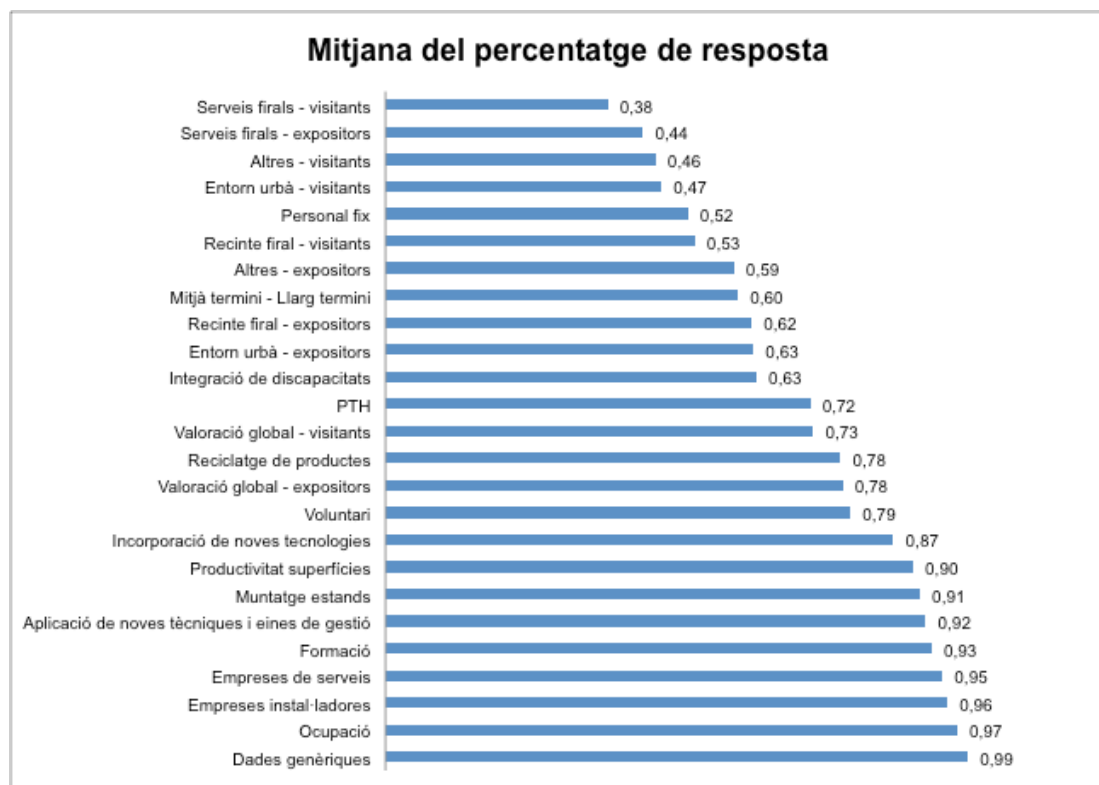


Figura 5.1 Mitjana del percentatge de resposta a partir dels Indicadors de l'any 2011

Es pot observar que els indicadors amb el percentatge de resposta més baix són els referits als indicadors sobre les enquestes als clients, tant als expositors com als visitants. Cal introduir algun canvi a aquests indicadors per tal de fer-los més clars i fàcils de respondre, i que d'aquesta manera el percentatge de resposta augmenti.

Els altres indicadors amb percentatges baixos són el que fa referència al Personal fix (de la palanca de primer nivell de Gestió dels recursos), al Mitjà termini – llarg termini (de la palanca de primer nivell de Flexibilitat) i la integració de discapacitats (de la palanca de primer nivell d'Impacte en l'entorn).

5.2. Tipologia de les activitats firals que han respost l'enquesta

Per determinar la tipologia d'activitats firals que responen al qüestionari, s'ha estudiat el sector al qual pertanyen les activitats firals celebrades l'any 2014 i l'any 2015, és a dir, aquelles que apareixen en l'informe dels Indicadors de l'any 2015 i 2016 respectivament.

Durant l'any 2014 es van dur a terme 474 activitats firals. Com s'observa en la Figura 5.2, la majoria d'elles, un 27,43%, són fires multisectorials seguit de les fires dedicades a alimentació, vins i hoteleria que suposen un 23% del total.

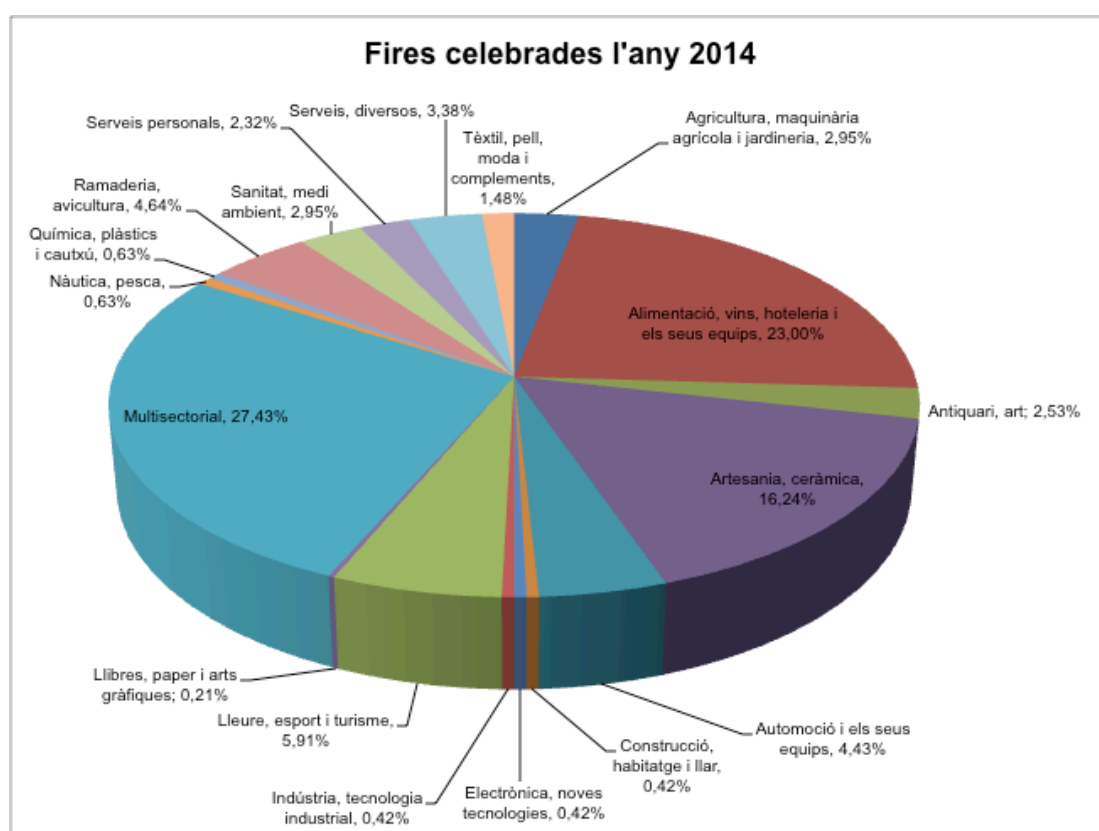


Figura 5.2 Sectors de les fires celebrades l'any 2014

D'aquestes activitats firals només 166 van respondre al qüestionari. Aquest nombre suposa un 35% del total d'activitats firals celebrades.

En diferenciar-les per sectors en la Figura 5.3, s'observa les fires multisectorials predominen amb un 25,90% seguides de les activitats firals dedicades a alimentació, vins i hosteleria amb un 18,07% del total.

Els sectors que tenen un percentatge menor són el sector de química, plàstics i cautxú, el sector de construcció, habitatge i llar i el sector d'indústria i tecnologia industrial, dels quals cap fira ha respost el qüestionari. Altres sectors amb baixa participació són el sectors d'artesania i ceràmica i el d'alimentació, vins i hosteleria. En canvi, els sectors amb més percentatge de fires que han respost són el de llibres, paper i arts gràfiques i el d'automoció.

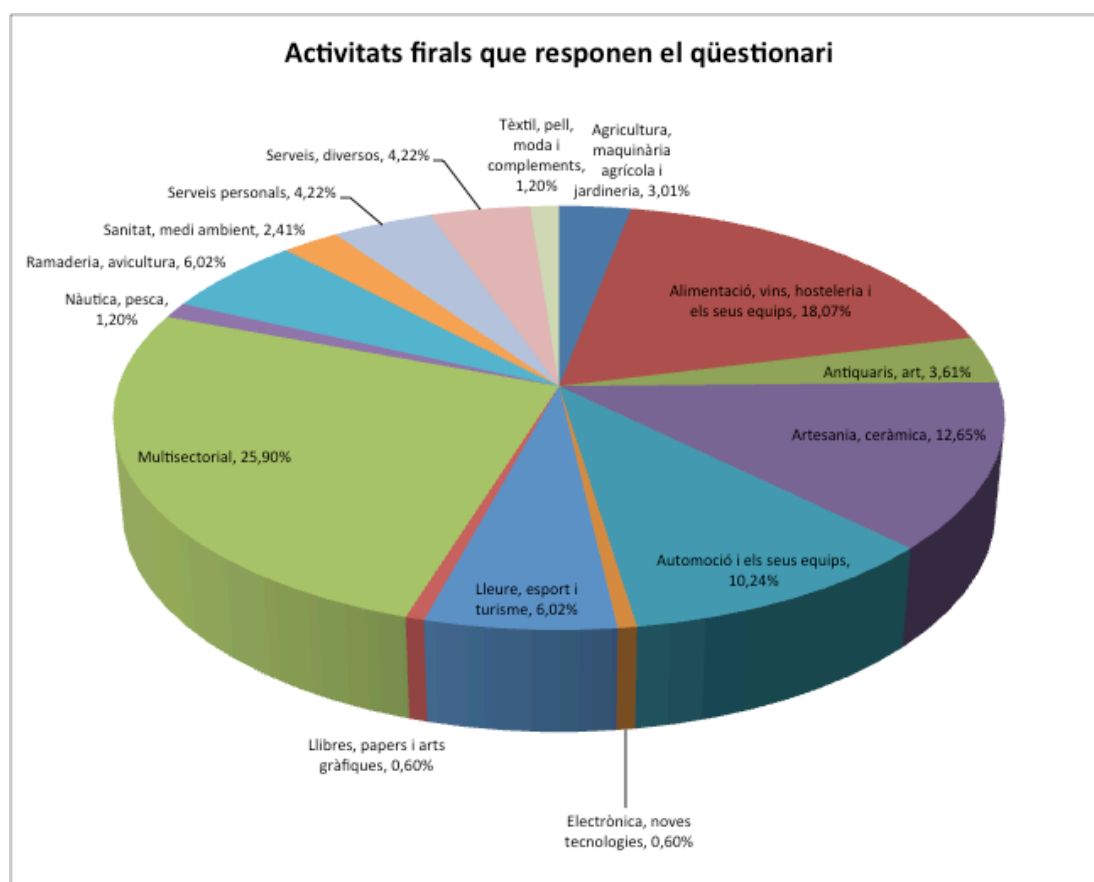


Figura 5.3 Sectors de les fires celebrades l'any 2014 que han respost el qüestionari

En la Taula 5.5, s'analitza per l'any 2014, per cada sector, el nombre de fires que han respost al qüestionari respecte el nombre de fires celebrades. El percentatge obtingut indica en quins sectors es tendeix a respondre menys al qüestionari.

Sector	Nombre total de fires	Nombre de fires que responen el qüestionari	Percentatge
Química, plàstics i cautxú	3	0	0,00%
Construcció, habitatge i llar	2	0	0,00%
Indústria, tecnologia industrial	2	0	0,00%
Artesania, ceràmica	77	21	27,27%
Alimentació, vins, hotelaria i els seus equips	109	30	27,52%
Sanitat, medi ambient	14	4	28,57%
Tèxtil, pell, moda i complements	7	2	28,57%
Multisectorial	130	43	33,08%
Lleure, esport i turisme	28	10	35,71%
Agricultura, maquinària agrícola i jardineria	14	5	35,71%
Serveis, diversos	16	7	43,75%
Ramaderia, avicultura	22	10	45,45%
Antiquaris, art	12	6	50,00%
Electrònica, noves tecnologies	2	1	50,00%
Serveis personals	11	7	63,64%
Nàutica, pesca	3	2	66,67%
Automoció i els seus equips	21	17	80,95%
Llibres, paper i arts gràfiques	1	1	100,00%

Taula 5.5 Percentatge de resposta per indicador de les fires celebrades l'any 2014

Els sectors que tenen un percentatge menor són el sector de química, plàstics i cautxú, el sector de construcció, habitatge i llar i el sector d'indústria i tecnologia industrial, dels quals cap fira ha respost el qüestionari.

Altres sectors amb baixa participació són el sectors d'artesania i ceràmica i el d'alimentació, vins i hotelaria.

En canvi, els sectors amb més percentatge de fires que han respost són el de llibres, paper i arts gràfiques i el d'automoció.

D'altra banda, durant l'any 2015 es van dur a terme 477 activitats firals.

Com mostra la Figura 5.4 predominen amb un 28,72% del total les fires multisectorials, seguides de les activitats firals dedicades al sector d'alimentació, vins i hoteleria amb un 21,38%.

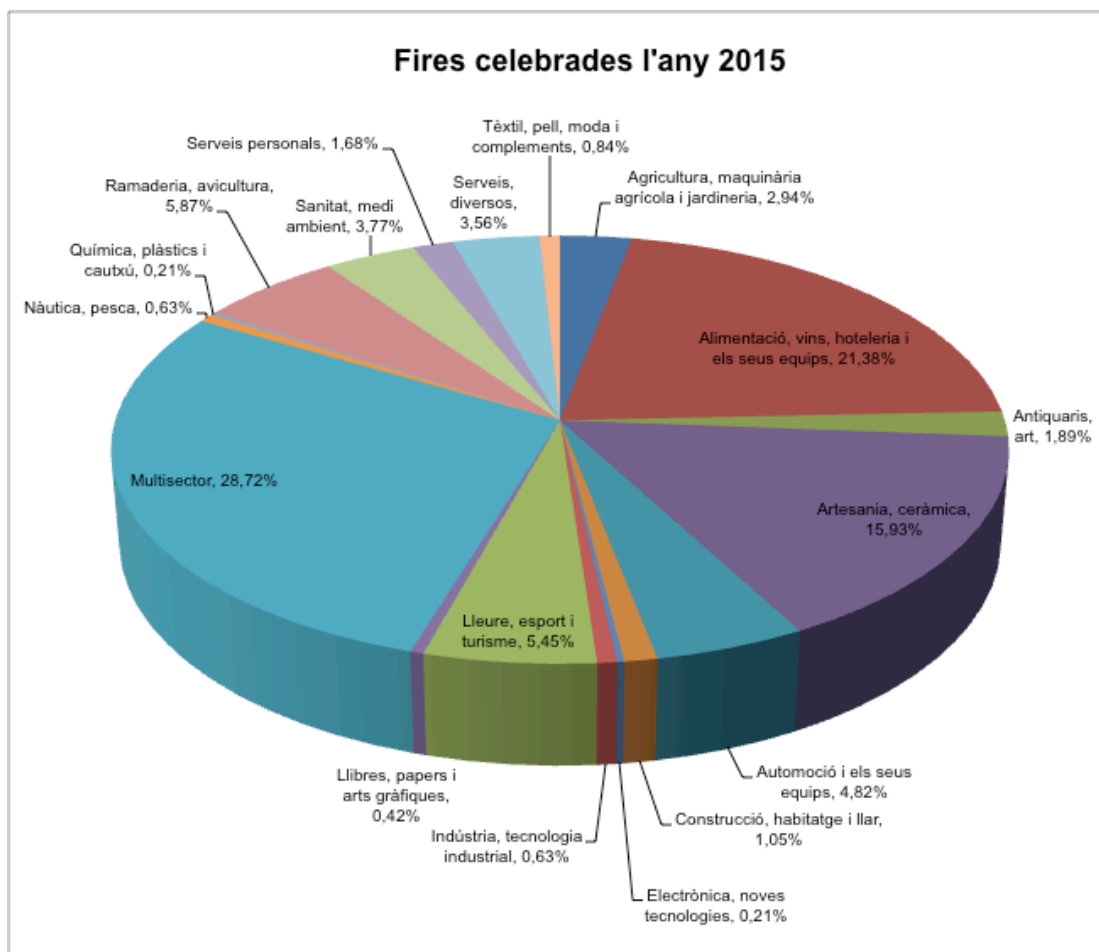


Figura 5.4 Sectors de les fires celebrades l'any 2015

S'observa que durant l'any 2014 i 2015 els tres sectors que organitzen major nombre d'activitats firals són els mateixos: multisector, el sector de l'alimentació i el sector d'artesania i ceràmica.

De les activitats fires celebrades l'any 2015, només 163 van respondre al qüestionari. Això suposa un 34,2% del total d'activitats fires organitzades.

En la Figura 5.5 es pot veure de les activitats fires que han respost el qüestionari predominen les activitats multisectorials amb un o pertanyen al sector de l'alimentació, vins i hoteleria.

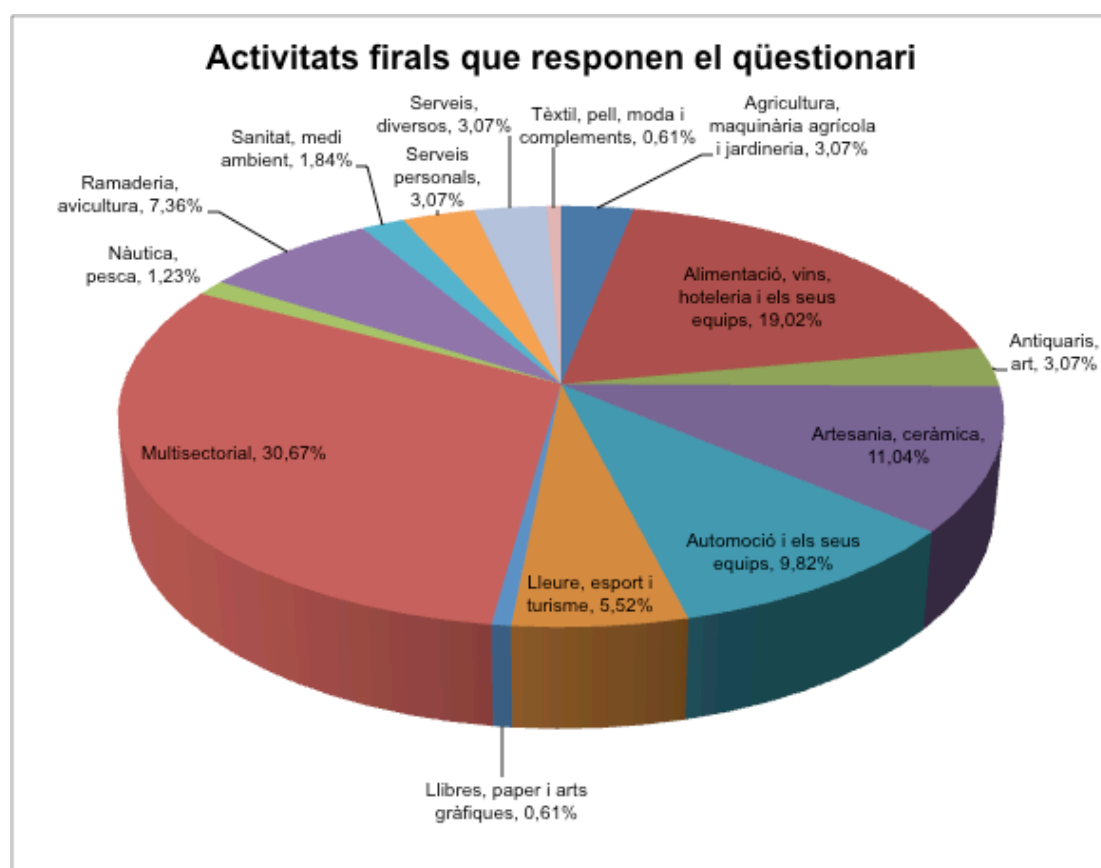


Figura 5.5 Sectors de les fires celebrades l'any 2014 que han respost el qüestionari

Per l'any 2015 en la Taula 5.6 s'analitza per sector el nombre de fires que han respost al qüestionari respecte el nombre d'activitats fires celebrades. Aquest percentatge mostra en quins sectors es respon menys als qüestionaris.

Sector	Nombre total de fires	Nombre de fires que responen el qüestionari	Percentatge
Construcció, habitatge i llar	5	0	0,00%
Electrònica, noves tecnologies	1	0	0,00%
Indústria, tecnologia industrial	3	0	0,00%
Química, plàstics i cautxú	1	0	0,00%
Sanitat, medi ambient	18	3	16,67%
Artesania, ceràmica	76	18	23,68%
Tèxtil, pell, moda i complements	4	1	25,00%
Alimentació, vins, hotelaria i els seus equips	102	31	30,39%
Serveis, diversos	16	5	31,25%
Lleure, esport i turisme	26	9	34,62%
Agricultura, maquinària agrícola i jardineria	14	5	35,71%
Multisector	137	50	36,50%
Ramaderia, avicultura	28	12	42,86%
Llibres, papers i arts gràfiques	2	1	50,00%
Antiquaris, art	9	5	55,56%
Serveis personals	8	5	62,50%
Nàutica, pesca	3	2	66,67%
Automoció i els seus equips	23	16	69,57%

Taula 5.6 Percentatge de resposta per indicador de les fires celebrades l'any 2015

Els sectors que tenen un percentatge menor són el sector de construcció, electrònica, indústria i química on cap fira ha respost el qüestionari. En canvi, els sectors amb més percentatge de fires que han respost són el d'automoció i el de nàutica.

En comparar el percentatge de respostes dels diferents sectors dels dos anys, veiem que els valor són semblants, és a dir, hi ha alguns sectors en els quals les fires tendeixen a respondre més els qüestionaris que en d'altres.

Els percentatges menors corresponen a sectors minoritaris, cal animar a les fires d'aquests sectors a respondre el qüestionari. Per altra banda, també s'ha d'intentar augmentar el percentatge dels altres sectors. Com més qüestionaris es tingui, es disposarà de més informació i el reflex que es faci de la situació actual serà més acurat.

6. Procediment per elaborar el nou sistema de control de la qualitat

Per tal d'elaborar la proposta de millora de l'actual sistema de control de la qualitat de les fires catalanes, en primer lloc s'ha estudiat la manera com es controla la qualitat actualment a Catalunya, a nivell espanyol i a nivell europeu.

Després s'ha analitzat el model que serveix de base pel sistema actual i s'ha estudiat els diferents criteris i subcriteris que el formen. Tal com s'explica en l'apartat 4. Observatori de qualitat de les fires de Catalunya, el sistema de control de la qualitat actual que es basa en el model EFQM d'excel·lència.

A continuació s'ha estudiat el sistema de control actual. S'ha analitzat les palanques de primer nivell, les palanques de segon nivell i els diferents indicadors que s'utilitzen.

D'altra banda en l'apartat 5. Anàlisi de les respostes al qüestionari dels indicadors s'ha estudiat l'evolució de les respostes al qüestionari que fan les fires. S'ha analitzat el sector al qual pertanyen les fires que responen i el percentatge de resposta de cada indicador per tal de poder determinar quins indicadors aporten més informació i quins n'aporten menys.

Per últim s'han tingut en compte les opinions i indicacions que han mostrat els diferents membres d'entitats firals catalanes amb els quals s'ha contactat. Se'ls ha preguntat quins indicadors els aporten més informació i quins els resulta més difícil de respondre. També se'ls ha demanat quines millores o variacions introduirien en el qüestionari actual i en la manera d'analitzar les respostes.

Tota aquesta informació que s'ha recollit i s'ha analitzat, ha servit de base per al disseny de la proposta del sistema de control de la qualitat. La proposta obtinguda es presenta al següent apartat 7. Proposta de millora del sistema de control de la qualitat.

7. Proposta de millora del sistema de control de la qualitat

Després d'analitzar l'actual sistema de control de la qualitat, s'ha conclòs que és un bon mètode. Aquest però podria millorar si se l'hi apliquen un seguit de millores i canvis.

7.1. Recollida de dades

Actualment la recopilació de les dades per la realització de l'informe dels Indicadors es realitza entre els mesos de Juliol i Setembre.

Aquestes dates coincideixen amb el període de vacances, motiu pel qual és possible que algunes entitats tinguin dificultats en respondre el qüestionari. Si la recollida de dades es realitzés en un altre període de l'any possiblement el nombre d'activitats finals que responen augmentaria.

D'altra banda, el fet de que la recollida de dades no es realitzi immediatament després de finalitzar l'any pot portar problemes a les entitats finals en la recopilació d'informació per respondre a les qüestions.

Per últim, a l'analitzar la distribució de les fires al llarg de l'any mostrada en l'informe dels Indicadors de la qualitat del 2016, Figura 7.1, s'observa que la distribució es bastant equilibrada, no hi ha èpoques de l'any on es celebrin moltes més activitats finals que altres.

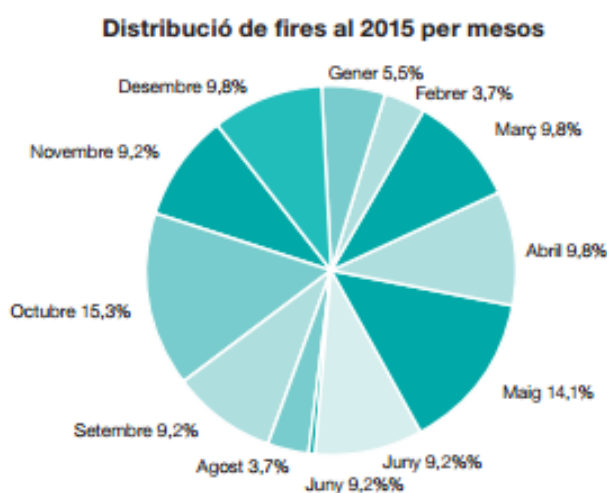


Figura 7.1 Distribució de les activitats finals celebrades l'any 2015

Tenint en compte totes aquests aspectes, s'ha determinat que la millor opció seria mantenir el qüestionari obert durant tot l'any. Les entitats firals tindrien des de Gener fins a Desembre per respondre el qüestionari sobre les activitats firals que s'han realitzat aquell mateix any. D'aquesta manera les fires podrien contestar-lo un cop acabada l'activitat firal i no tindrien masses dificultats per recopilar la informació necessària per respondre'l.

A més a més al estar tant de temps obert, les entitats firals haurien de disposar de temps suficient per contestar al qüestionari.

També s'ha determinat que s'haurien de fer avisos de manera mensual a les entitats firals animant-les a respondre.

D'altra banda, actualment el qüestionari es respon a través d'Internet. Aquest és un bon mètode ja que permet a les entitats respondre'l còmodament i des de qualsevol lloc. Per tant, la millor manera per respondre el qüestionari és a través d'Internet tal i com es fa en l'actualitat.

7.2. Contingut del qüestionari

En el contingut del qüestionari s'han introduït un seguit de canvis i millores.

Per una part s'ha modificat el redactat d'algunes preguntes per tal de fer-les més clares. D'altre banda s'han introduït canvis en les palanques de primer nivell. També s'ha fet alguns canvis en alguns indicadors.

A l'annex B es mostren totes aquestes variacions introduïdes en el qüestionari ressaltades en color vermell.

7.2.1. Nova palanca de primer nivell

Tal com s'ha analitzat en l'apartat 4.2. Indicadors de la qualitat, el qüestionari està dividit en sis palanques de primer ordre que s'assimilen als nou criteris del model EFQM d'excel·lència.

S'ha trobat interessant incloure una setena palanca, Organització, que és un Agent Facilitador. Aquesta palanca s'assimilaria amb el criteri 1.Lideratge del model EFQM.

La nova palanca s'ha dividit en dos palanques de segon nivell: Tasques i Control. Aquestes dues palanques fan referència al subcriteri 1a. Desenvolupament de la missió, visió i valors per part dels líders que actuen com model de referència del model EFQM. La palanca de Tasques té com a factor de qualitat l'assignació de tasques, mentre que la palanca de Control té com a factor de qualitat la revisió del funcionament.

A la Taula 7.1 es mostren els indicadors que s'utilitzarien en aquesta nova palanca

Palanca de primer nivell	Palanques de segon nivell	Factors de qualitat i productivitat	Indicadors
Organització	Control	Revisió del funcionament	Revisió de l'any anterior Presa de decisions
	Tasques	Assignació de tasques	Forma d'assignació de tasques

Taula 7.1 Estructura de la palanca Organització

En l'actual informe dels Indicadors part d'aquests factors de qualitat es mesuren en la palanca de primer nivell Innovació. Per aquest motiu, en el nou informe la palanca de primer nivell Innovació només compta la palanca de segon nivell de Mitjans ja que la palanca de Gestió ha estat eliminada.

En la Taula 7.2 es mostra la nova estructura de la palanca de primer nivell d'Innovació.

Palanca de primer nivell	Palanques de segon nivell	Factors de qualitat i productivitat	Indicadors
Innovació	Mitjans	Millora dels mitjans	Ús de nous mitjans de gestió Ús de tecnologies avançades Ús de xarxes socials Introducció de millores

Taula 7.2 Estructura de la palanca Innovació

La Figura 7.1 mostra la nova estructura de les palanques de primer nivell.

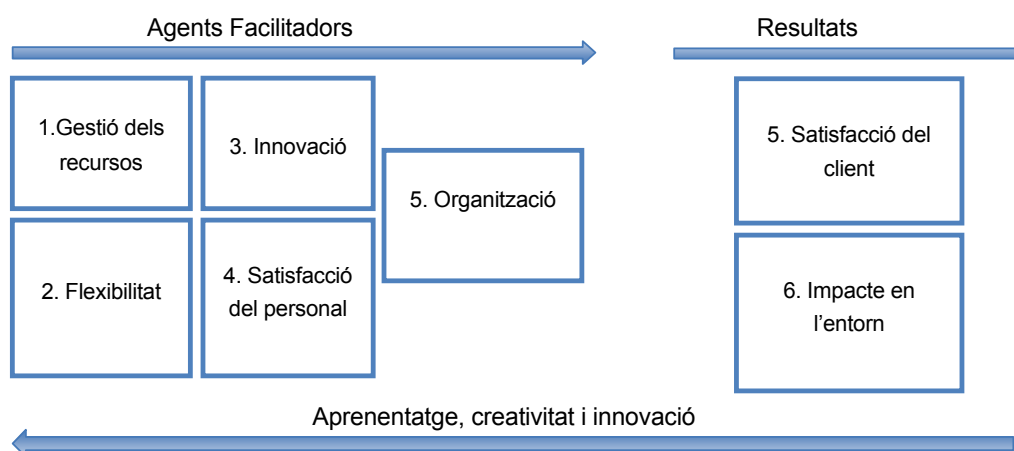


Figura 7.1 Estructura de les palanques de primer nivell

7.2.2. Canvis en els indicadors amb el percentatge de resposta més baixos

A altres palanques ja existents s'hi ha introduït alguns canvis tenint en compte l'anàlisi sobre el percentatge de resposta de cada indicador realitzat en l'apartat 6. Anàlisi de les respostes al qüestionari dels Indicadors.

Com s'ha observat els percentatges més baixos corresponen a les enquestes als expositors i visitants, per aquest motiu tenint en compte també els comentaris de les entitats firals sobre les enquestes als clients s'han fet unes millores en la palanca de Satisfacció del client.

S'ha escurçat l'enquesta per tal de facilitar la seva resposta i s'ha canviat la redacció d'alguna de les preguntes per fer-les més clares.

A més a més s'ha canviat la manera d'avaluar els indicadors. En comptes de diferenciar entre deficient, regular, bé, molt bé i no sap/no contesta, en la nova proposta es valora numèricament de 0 a 10 i no sap/no contesta.

En la Taula 7.3 es mostren els indicadors de la proposta de millora per la palanca Satisfacció dels clients.

Palanca de primer nivell	Palanques de segon nivell	Factors de qualitat i productivitat	Indicadors
Satisfacció del client	Expositors	Entorn urbà de la fira	Accessos Aparcament Senyalització Valoració global
		Recinte firal	Enllumenat Neteja Seguretat Dimensions de l'estand Preu de l'estand Valoració global
		Serveis firals	Informació Atenció a l'expositor Preu dels serveis Valoració global
		Altres	Intenció de tornar Valoració global
	Visitants	Entorn urbà de la fira	Accessos Aparcament Senyalització Valoració global
		Recinte firal	Enllumenat Neteja Seguretat Valoració global
		Serveis firals	Informació Atenció al públic Preu dels serveis Valoració global
		Altres	Intenció de tornar Valoració global

Taula 7.3 Estructura de la palanca Satisfacció del client

Altres indicadors amb percentatges baixos són el que fa referència al personal fix i la integració dels discapacitats.

Per l'indicador del personal fix, que forma part de la palanca de primer nivell de Gestió dels recursos, s'ha modificat la pregunta que es feia al qüestionari. Ja no es pregunta sobre el nombre i cost brut per cada tipologia de personal fix (directius, tècnics, administratius, especialistes i operaris). Aquesta era una dada difícil d'obtenir per la informació que portava. En la proposta actual només es demana el nombre i cost brut del personal fix en total, sense diferenciar del tipus de personal fix del que es tracta.

Respecte a l'indicador de la integració dels discapacitats, que forma part de la palanca de primer nivell de l'Impacte en l'entorn, també s'ha simplificat les preguntes. En la proposta actual ja no es demana detallar el nombre de serveis higiènics, de rampes o d'elevadors només si es disposa d'ells o no. Sobre les futures ampliacions, actualment només es pregunta si està previst habilitar nous serveis pels discapacitats. En el qüestionari antic, també es demanava detallar-les i indicar-ne el seu cost.

Aquests canvis en les qüestions es mostren en l'annex B, on apareix el qüestionari a les activitats finals de la proposta de millora.

7.2.3. Canvis en les dades generals

Per últim, en les qüestions sobre les dades generals de l'activitat final s'han afegit dues noves preguntes. En la proposta s'han inclòs les preguntes sobre el sector al qual pertany l'activitat final i sobre la tipologia d'activitat final (fires professionals, fires mitjanes i fires/mercats artesans).

Aquesta informació s'utilitzarà després per l'anàlisi estadístic de les respostes.

També s'ha eliminat les preguntes de l'entorn econòmic sobre la crisi econòmica.

7.3. Anàlisi de les respostes

El tractament estadístic actual que es fa de les respostes als qüestionaris és bo. La nova proposta però modifica una part de l'anàlisi descriptiu que es fa sobre les respostes de les diferents palanques.

S'ha determinat com a necessari estudiar totes les respostes diferenciant segons el pressupost de l'activitat firal (alt, mitjà o baix) i també segons la tipologia de l'activitat firal (fires professionals, fires mitjanes i fires/mercats artesans).

D'aquesta manera es permet a les fires comparar-se directament amb d'altres de la mateixa grandària i amb objectius o aspiracions semblants.

7.4. Presentació de l'informe

Fins ara l'informe dels Indicadors de la qualitat es presenta en el Congrés de Fires de Catalunya. A més a més aquest informe també es pública en format llibret i es penja a Internet per tal que les activitats firals puguin consultar-lo.

En la nova proposta, s'ha decidit que aquest informe també es pengi a Internet però de manera interactiva. A cada activitat firal que hagi respost el qüestionari se li donarà un usuari per tal de que puguin consultar on es troba exactament per a cada indicador. Aquest informe interactiu també permetria a l'activitat firal crear nous gràfics o estudiar noves correlacions que no s'hagin realitzat a l'informe però que trobin interessant fer-los per extreure'n informació.

Conclusions

Una vegada analitzat el model utilitzat en l'actual sistema de control de la qualitat, s'ha arribat a la conclusió que és adequat, ja que les variables que es mesuren donen una visió global de la qualitat de l'activitat firal. Tot i això el model actual necessita alguns canvis per tal de fer la seva comprensió i resposta més fàcils i per tal de permetre a les activitats firals extreure'n informació útil.

La següent conclusió a la qual s'ha arribat és que la recollida de dades mitjançant el qüestionari que l'Observatori utilitza experimenta una baixa participació per part de les entitats firals i es converteix en el principal punt a millorar.

En l'elaboració de la proposta del nou sistema de control de la qualitat, la principal dificultat ha estat la poca resposta obtinguda per part dels membres de les entitats firals a l'hora de valorar el qüestionari actual.

Bibliografia consultada

GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT D'EMPRESA I OCUPACIÓ. *Indicadors de la qualitat*. Barcelona. Anys 2005 – 2016

GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT D'INDÚSTRIA, COMERÇ I TURISME. *Va de fires*. Barcelona: 2000 – 2016. Volumes 11 – 75

[<http://www.afe.es/>, octubre 2016]

[<http://www.efqm.org/>, setembre 2016]

[<http://www.efqm.es/>, setembre 2016]

[http://empresa.gencat.cat/ca/treb_ambits_actuacio/emo_comerc/emo_fires/, setembre 2016]

[<http://fetic.com/>, octubre 2016]

[<http://www.iaee.com/>, octubre 2016]

[<http://www.iso.cat/>, octubre 2016]

[<http://www.iso.org/>, octubre 2016]

[<http://www3.udg.edu/publicacions/vell/electroniques/sistintegratsgestio/arxius/pdf/tema%203.pdf> , novembre 2016]

ANNEX A. Qüestionari actual

Dades genèriques: Informació de l'activitat firal del 2015

1 [1] Nom de l'activitat firal:

2 [2] Nom de l'organitzador firal:

3 [3] Persona de contacte:

Nom i cognoms

Correu electrònic

Telèfon

4 [4] Comarca:

Seleccioneu **només una** de les següents:

- | | | |
|--------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------|
| <input type="radio"/> Alt Camp | <input type="radio"/> Cerdanya | <input type="radio"/> Pla de l'Estany |
| <input type="radio"/> Alt Empordà | <input type="radio"/> Conca de Barberà | <input type="radio"/> Priorat |
| <input type="radio"/> Alt Penedès | <input type="radio"/> Garraf | <input type="radio"/> Ribera d'Ebre |
| <input type="radio"/> Alt Urgell | <input type="radio"/> Garrigues | <input type="radio"/> Ripollès |
| <input type="radio"/> Alta Ribagorça | <input type="radio"/> Garrotxa | <input type="radio"/> Segarra |
| <input type="radio"/> Anoia | <input type="radio"/> Gironès | <input type="radio"/> Segrià |
| <input type="radio"/> Bages | <input type="radio"/> Maresme | <input type="radio"/> Selva |
| <input type="radio"/> Baix Camp | <input type="radio"/> Moianès | <input type="radio"/> Solsonès |
| <input type="radio"/> Baix Ebre | <input type="radio"/> Montsià | <input type="radio"/> Tarragonès |
| <input type="radio"/> Baix Empordà | <input type="radio"/> Noguera | <input type="radio"/> Terra Alta |
| <input type="radio"/> Baix Llobregat | <input type="radio"/> Osona | <input type="radio"/> Urgell |
| <input type="radio"/> Baix Penedès | <input type="radio"/> Pallars Jussà | <input type="radio"/> Val d'Aran |
| <input type="radio"/> Barcelonès | <input type="radio"/> Pallars Sobirà | <input type="radio"/> Vallès Occidental |
| <input type="radio"/> Berguedà | <input type="radio"/> Pla d'Urgell | <input type="radio"/> Vallès Oriental |

5 [5] Població:

6 [6] Tipus d'organització:

Selecioneu **totes** les que corresponguin:

- ☐ Ajuntament
- ☐ Consorci
- ☐ Altres (associacions, gremis, ...)
- ☐ Fundació
- ☐ Organitzador privat

7 [7] On es realitza l'activitat firal?

Selecioneu **totes** les que corresponguin:

- ☐ Espai obert
- ☐ Espai tancat

8 [8] En quin tipus d'espai tancat es realitza l'activitat firal?

Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:

La resposta va ser 'Espai tancat' a la pregunta 7 (On es realitza l'activitat firal?)

Selecioneu **totes** les que corresponguin:

- ☐ Pavelló firal
- ☐ Pavelló polivalent

- ☐ Altre:

9 [9] Quins mitjans utilitza per promocionar o donar a conèixer la fira entre els expositors potencials?

Selecioneu **totes** les que corresponguin:

- ☐ Revistes sectorials
- ☐ Contactes directes (base de dades pròpia)
- ☐ Revistes tècniques
- ☐ Internet (xarxes socials, webs, ...)

- ☐ Altres:

10 [10] Quins mitjans utilitza per promocionar o donar a conèixer la fira entre els visitants potencials?

Selecioneu **totes** les que corresponguin:

- ☐ Premsa general
- ☐ Radio
- ☐ Televisió
- ☐ Revistes sectorials o tècniques
- ☐ Internet (xarxes socials, webs, ...)

- ☐ Altres:

11 [11] Pressupost de l'activitat firal:

€

Entorn econòmic

12 [1] Heu percebut i disposeu d'indicadors que reflecteixin el final de la crisi i el començament de la recuperació econòmica?

Seccioneu **només una** de les següents:

- ☐ Si
- ☐ No

13 [2] Quins són aquests indicadors?

Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:

La resposta va ser 'Si' a la pregunta 10 (Heu percebut i disposeu d'indicadors que reflecteixin el final de la crisi i el començament de la recuperació econòmica?)

Seccioneu **totes** les que corresponguin:

- | | | |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <input type="radio"/> Increment del pressupost | <input type="radio"/> Augment del nombre de visitants | <input type="radio"/> Augment del nombre d'expositors |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|

- ☐ Altres(especificar):

Gestió de recursos: Cost intern

En el cas que el treballador no treballi a temps complet per a l'activitat final, fer una estimació del nombre d'hores totals i del cost corresponent

14 [1] Quin tipus de personal hi ha?

Selecioneu **totes** les que corresponguin:

- ☐ Personal fix ☐ Personal temporal ☐ Voluntaris

15 [2] Per a cada tipus de personal seleccionat respondre la següent pregunta:

	Nombre	Hores	Cost (€)
Directius	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tècnics	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Administratius	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Especialistes	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Operaris	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Hores: Nombre total d'hores a l'any de totes les persones.

Cost: Cost total brut (sou, S.S., vacances, ...). Per als valors coneguts nuls poseu "0".
Quan introduïu alguna dada, cal omplir la fila sencera.

Gestió de recursos: Cost extern

16 [1] Tipus d'empreses contractades:

Seleccioneu **totes** les que corresponguin:

- ☐ Neteja
- ☐ Restauració
- ☐ Promoció i Publicitat
- ☐ Bar-càtering
- ☐ Megafonia i so
- ☐ Altres serveis
- ☐ Seguretat
- ☐ Rètols i senyalització
- ☐ Cap

17 [2] Per a cada tipus d'empresa seleccionada indicar el cost:

 €

18 [3] Ha contractat empreses de muntatge i desmuntatge d'estands?

Seleccioneu **només una** de les següents:

- ☐ Sí
- ☐ No

19 [4] Cost i metres quadrats muntats i desmuntats:

Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:

La resposta va ser 'Sí' a la pregunta 16 (Ha contractat empreses de muntatge i desmuntatge d'estands?)

Cost (€)	Superfície (m²)

20 [5] Tipus d'empreses subministradores contractades:

Seleccioneu **totes** les que corresponguin:

- ☐ Electricitat
- ☐ Gas
- ☐ Cap
- ☐ Aigua
- ☐ Climatització
- ☐ Altres instal·lacions

21 [6] Per a cada tipus d'empresa subministradora contractada indicar el cost:

 €

Gestió de recursos: Eficiència. Productivitat de la superfície bruta

Superfície bruta: Està formada per la superfície neta i la dels passadissos i serveis de la fira.

Superfície neta: És la superfície susceptible de ser ocupada per les empreses i entitats participants a la fira.

Superfície neta facturada: És la superfície efectivament contractada per les empreses i entitats participants a la fira.

22 [1] Superfície bruta:

 m²

Gestió de recursos: Eficiència. Productivitat de la superfície neta

Superfície bruta: Està formada per la superfície neta i la dels passadissos i serveis de la fira.

Superfície neta: És la superfície susceptible de ser ocupada per les empreses i entitats participants a la fira.

Superfície neta facturada: És la superfície efectivament contractada per les empreses i entitats participants a la fira.

23 [1] Superfície neta:

Ha de ser inferior a la superfície bruta

 m²

24 [2] Superfície neta facturada:

Ha de ser igual o inferior a la superfície neta

 m²

Gestió de recursos: Eficiència. Rendiment de les superfícies

25 [1] Ocupació:

Només podeu inserir números en aquest camps.

	Muntatge	Dies realització	Desmuntatge
Dies de l'activitat final	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

No posar dates. Exemple: Muntatge (6), Dies realització (8), Desmuntatge (5).

26 [2] Es fa servir l'espai per organitzar altres fires o activitats?

Seleccioneu **només una** de les següents:

- ☐ Sí
- ☐ No

Flexibilitat: Mig-llarg termini

27 [1] Evolució de l'activitat final:

Només podeu inserir números en aquest camps.

	2012	2013	2014	2015
Espai (m² sup. neta int+ext)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Expositors directes (nombre)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Visitants (nombre)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Expositors directes: Són aquells que ocupen els seus estands en representació de les seves pròpies empreses.

Innovació: Gestió

28 [1] Millora de la gestió:

Trieu la resposta adient per cada entrada:

	Gens	Una mica	Bastant	Molt
Pel que fa a les tasques d'organització i de gestió, les responsabilitats estan clarament assignades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es revisa de manera formal el funcionament de l'anterior edició de l'activitat final per tal d'aprendre i millorar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Innovació: Mitjans

29 [1] Millora dels mitjans:

Trieu la resposta adient per cada entrada:

	Gens	Una mica	Bastant	Molt
Es fan servir indicadors actualitzats per a la presa de decisions?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S'han millorat els mitjans de gestió (hardware, software, comunicacions...) respecte l'anterior edició?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es fan servir tecnologies avançades per: fer difusió de la fira, comptar i fer seguiment dels visitants, garantir la vigilància i seguretat del recinte...?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S'utilitzen les xarxes socials (twitter, facebook...) per promocionar i gestionar la fira?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es promou i facilita l'us de xarxes socials per facilitar la relació entre els organitzadors firals, els expositors i els visitants?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30 [2] Ha implementat alguna millora rellevant respecte a l'anterior edició de la fira?

Selecioneu **només una** de les següents:

- ☐ Sí
- ☐ No

31 [3] Especifiqueu quines millores heu implementat:

Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:

La resposta va ser 'Sí' a la pregunta 30 (Ha implementat alguna millora rellevant respecte a l'anterior edició de la fira?)

Impacte en l'entorn: Impacte mediambiental

32 [1] Es reciclen els residus?

Seccioneu **només una** de les següents:

- ☐ Sí
- ☐ No

33 [2] Quins materials es reciclen?

Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:

La resposta va ser 'Sí' a la pregunta 28 (Es reciclen els residus?)

Seccioneu **totes** les que corresponguin:

- ☐ Moquetes
- ☐ Vidre
- ☐ Paper i cartró Plàstic
- ☐ Altres

34 [3] Es comptabilitzen els residus generats?

Seccioneu **només una** de les següents:

- ☐ Sí
- ☐ No

35 [4] Nombre total de papereres disponibles:

Impacte en l'entorn: Impacte en la societat

36 [1] S'han contractat discapacitats?

Seleccioneu **només una** de les següents:

- ☐ Sí
- ☐ No

37 [2] Quin tipus de personal són?

Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:

La resposta va ser 'Sí' a la pregunta 32 (S'han contractat discapacitats?)

Seleccioneu totes les que corresponguin:

- ☐ Personal fix
- ☐ Personal temporal
- ☐ Voluntaris

Seleccioneu les que corresponguin

38 [3] L'espai de la fira està adaptat per a discapacitats?

Seleccioneu **només una** de les següents:

- ☐ Sí
- ☐ No

39 [4] Equipaments existents per a discapacitats:

Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:

La resposta va ser 'Sí' a la pregunta 28 (L'espai de la fira està adaptat per a discapacitats?)

Nombre de serveis higiènics
per a discapacitats

Nombre de rampes

Nombre d'elevadors

40 [5] Està previst habilitar en aquesta fira nous equipaments per a discapacitats? (Encara que ja n'hi hagin)

Seleccioneu **només una** de les següents:

- ☐ Sí
- ☐ No

41 [6] Eliminació de barreres arquitectòniques futures:

Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:

La resposta va ser 'Sí' a la pregunta 36 (Està previst habilitar en aquesta fira nous equipaments per a discapacitats? (Encara que ja n'hi hagin))

	Ampliació	Cost de l'ampliació (€)
Nombre de serveis higiènics per a discapacitats	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nombre de rampes	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nombre d'elevadors	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Satisfacció del personal

42 [1] S'han realitzat activitats de formació per al personal de l'organització?

Seleccioneu **només una** de les següents:

- ☐ Sí
- ☐ No

43 [2] Activitats de formació:

Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:

La resposta va ser 'Sí' a la pregunta 38 (S'han realitzat activitats de formació per al personal de l'organització?)

Nombre	Participants	Hores	Cost (€)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Nombre: Nombre total d'activitats de formació realitzades.

Participants: Nombre total de participants en totes les activitats.

Hores: Total d'hores de totes les activitats.

Cost: Total d'euros de totes les activitats.

Informació obtinguda dels expositors

44 [1] S'han realitzat enquestes de satisfacció als expositors?

Selecioneu **només una** de les següents:

- ☐ Sí
- ☐ No

45 [2] Nombre d'enquestes realitzades a expositors:

Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:

La resposta va ser 'Sí' a la pregunta 40 (S'han realitzat enquestes de satisfacció als expositors?)

Mesura de la satisfacció dels expositors: Entorn urbà

Totes les preguntes fan referència a la valoració feta pels expositors sobre l'entorn urbà.

46 [1] Accessos

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

47 [2] Aparcaments

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

48 [3] Senyalització

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

49 [4] Respecte al medi ambient

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

50 [5] Enllumenat

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

51 [6] Neteja

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

52 [7] Valoració global

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

Mesura de la satisfacció dels expositors: Recinte firal

Totes les preguntes fan referència a la valoració feta pels expositors sobre el recinte firal.

53 [1] Enllumenat

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

54 [2] Neteja

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

55 [3] Seguretat

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

56 [4] Dimensió de l'estand

☐ Gran ☐ Normal ☐ Petit ☐ No sap / No contesta

57 [5] Preus

☐ Car ☐ Normal ☐ Barat ☐ No sap / No contesta

58 [6] Valoració global

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

Mesura de la satisfacció dels expositors: Serveis firals

Totes les preguntes fan referència a la valoració feta pels expositors sobre els serveis firals.

59 [1] Informació

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

60 [2] Atenció al públic

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

61 [3] Magatzems auxiliars

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

62 [4] Restaurant-bar

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

63 [5] Sales de conferències

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

64 [6] Serveis d'atenció sanitària

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

65 [7] Preus dels serveis

☐ Car ☐ Normal ☐ Barat ☐ No sap / No contesta

66 [8] Valoració global dels serveis

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

Mesura de la satisfacció dels expositors: Altres valoracions

67 [1] Valoració global de la fira

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

68 [2] Té intenció de participar a la propera edició?

☐ Sí ☐ No ☐ No sap / No contesta

69 [3] Es requerirà una superfície...

☐ Inferior ☐ Igual ☐ Superior ☐ No sap / No contesta

70 [4] Quin és l'objectiu de participació a la fira?

<input type="checkbox"/> Presentar novetats	<input type="checkbox"/> Mantenir contacte amb clients actuals	<input type="checkbox"/> Formalitzar comandes
<input type="checkbox"/> Promoció de productes	<input type="checkbox"/> Prestigi, imatge d'empresa	<input type="checkbox"/> Contactar amb nous clients
<input type="checkbox"/> No sap / No contesta		

71 [5] S'han assolit els resultats esperats?

☐ Superiors als esperats ☐ Els esperats ☐ Inferiors als esperats ☐ No sap / No contesta

72 [6] S'han observat millores respecte a edicions anteriors?

☐ Sí ☐ No ☐ És la primera edició

Informació obtinguda dels visitants

73 [1] S'han realitzat enquestes de satisfacció als visitants?

Seleccioneu **només una** de les següents:

- ☐ Sí
- ☐ No

74 [2] Nombre d'enquestes realitzades a visitants:

Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:

La resposta va ser 'Sí' a la pregunta 69 (S'han realitzat enquestes de satisfacció als visitants?)

Mesura de la satisfacció dels visitants: Entorn urbà

Totes les preguntes fan referència a la valoració feta pels visitants sobre l'entorn urbà.

75 [1] Accessos

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

76 [2] Aparcaments

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

77 [3] Senyalització

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

78 [4] Respecte al medi ambient

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

79 [5] Enllumenat

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

80 [6] Neteja

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

81 [7] Valoració global

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

Mesura de la satisfacció dels visitants: Recinte firal

Totes les preguntes fan referència a la valoració feta pels visitants sobre el recinte firal.

82 [1] Enllumenat

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

83 [2] Neteja

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

84 [3] Seguretat

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

85 [4] Valoració global

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

Mesura de la satisfacció dels visitants: Serveis finals

Totes les preguntes fan referència a la valoració feta pels visitants sobre els serveis finals.

86 [1] Informació

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

87 [2] Atenció al públic

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

88 [3] Magatzems auxiliars

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

89 [4] Restaurant-bar

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

90 [5] Sales de conferències

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

91 [6] Serveis d'atenció sanitària

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

92 [7] Preus dels serveis

☐ Car ☐ Normal ☐ Barat ☐ No sap / No contesta

93 [8] Valoració global dels serveis

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

Mesura de la satisfacció dels visitants: Altres valoracions

94 [1] Valoració global de la fira

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

95 [2] Segons els visitants, el preu de l'entrada és...

☐ Econòmic ☐ Adequat ☐ Car ☐ Molt car ☐ No sap / No contesta

96 [3] Té la intenció de visitar la propera edició?

☐ Sí ☐ No ☐ No sap / No contesta

97 [4] Durada de la visita a la fira

☐ Mig dia ☐ Un dia ☐ Un dia i mig
☐ Dos dies ☐ Més de dos dies ☐ No sap / No contesta

98 [5] Nombre d'estands visitats

☐ D'1 a 5 ☐ De 6 a 10 ☐ D'11 a 25 ☐ Més de 25 ☐ No sap / No contesta

99 [6] Motiu principal de visita a la fira

☐ Informació de les novetats ☐ Curiositat ☐ Contactar amb empreses proveïdores
☐ Decisions de compra ☐ Veure l'evolució del sector ☐ Altres

100 [7] Qualitat de l'oferta firal

☐ Deficient ☐ Regular ☐ Bé ☐ Molt bé ☐ No sap / No contesta

101 [8] Ha observat millores respecte a edicions anteriors?

☐ Sí ☐ No ☐ És la primera edició

ANNEX B. Qüestionari de la proposta de millora

Dades genèriques:

1 [1] Nom de l'activitat firal:

2 [2] Nom de l'organitzador firal:

3 [3] Persona de contacte:

Nom i cognoms

Correu electrònic

Telèfon

4 [4] Comarca:

Selecioneu **només una** de les següents:

- | | | |
|--------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------|
| <input type="radio"/> Alt Camp | <input type="radio"/> Cerdanya | <input type="radio"/> Pla de l'Estany |
| <input type="radio"/> Alt Empordà | <input type="radio"/> Conca de Barberà | <input type="radio"/> Priorat |
| <input type="radio"/> Alt Penedès | <input type="radio"/> Garraf | <input type="radio"/> Ribera d'Ebre |
| <input type="radio"/> Alt Urgell | <input type="radio"/> Garrigues | <input type="radio"/> Ripollès |
| <input type="radio"/> Alta Ribagorça | <input type="radio"/> Garrotxa | <input type="radio"/> Segarra |
| <input type="radio"/> Anoia | <input type="radio"/> Gironès | <input type="radio"/> Segrià |
| <input type="radio"/> Bages | <input type="radio"/> Maresme | <input type="radio"/> Selva |
| <input type="radio"/> Baix Camp | <input type="radio"/> Moianès | <input type="radio"/> Solsonès |
| <input type="radio"/> Baix Ebre | <input type="radio"/> Montsià | <input type="radio"/> Tarragonès |
| <input type="radio"/> Baix Empordà | <input type="radio"/> Noguera | <input type="radio"/> Terra Alta |
| <input type="radio"/> Baix Llobregat | <input type="radio"/> Osona | <input type="radio"/> Urgell |
| <input type="radio"/> Baix Penedès | <input type="radio"/> Pallars Jussà | <input type="radio"/> Val d'Aran |
| <input type="radio"/> Barcelonès | <input type="radio"/> Pallars Sobirà | <input type="radio"/> Vallès Occidental |
| <input type="radio"/> Berguedà | <input type="radio"/> Pla d'Urgell | <input type="radio"/> Vallès Oriental |

5 [5] Població:

6 [6] Tipus d'organització:

Selecioneu **totes** les que corresponguin:

- ☐ Ajuntament
- ☐ Consorci
- ☐ Altres (associacions, gremis, ...)
- ☐ Fundació
- ☐ Organitzador privat

7 [7] On es realitza l'activitat firal?

Selecioneu **totes** les que corresponguin:

- ☐ Espai obert
- ☐ Espai tancat

8 [8] En quin tipus d'espai tancat es realitza l'activitat firal?

Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:

La resposta va ser 'Espai tancat' a la pregunta 7 (On es realitza l'activitat firal?)

Selecioneu **totes** les que corresponguin:

- ☐ Pavelló firal
- ☐ Pavelló polivalent

☐ Altre: |

9 [9] Quins mitjans utilitza per promocionar o donar a conèixer la fira entre els expositors potencials?

Selecioneu **totes** les que corresponguin:

- ☐ Revistes sectorials
- ☐ Contactes directes (base de dades pròpia)
- ☐ Revistes tècniques
- ☐ Internet (xarxes socials, webs, ...)

☐ Altres: |

10 [10] Quins mitjans utilitza per promocionar o donar a conèixer la fira entre els visitants potencials?

Selecioneu **totes** les que corresponguin:

- ☐ Premsa general
- ☐ Radio
- ☐ Televisió
- ☐ Revistes sectorials o tècniques
- ☐ Internet (xarxes socials, webs, ...)

☐ Altres: |

11 [11] Pressupost de l'activitat firal:

€

12 [12] A quin sector pertany la fira?

Seccioneu **només una** de les següents:

- ☐ Agricultura, maquinària agrícola i jardineria
- ☐ Alimentació, vins, hoteleria i els seus equips
- ☐ Antiquaris, art
- ☐ Artesania, ceràmica
- ☐ Automoció i els seus equips
- ☐ Construcció, habitatge i llar
- ☐ Electrònica, noves tecnologies
- ☐ Indústria, tecnologia industrial
- ☐ Lleure, esport i turisme
- ☐ Llibres, papers i arts gràfiques
- ☐ Multisector
- ☐ Nàutica, pesca
- ☐ Química, plàstics i cautxú
- ☐ Ramaderia, avicultura
- ☐ Sanitat, mediambient
- ☐ Servies personals
- ☐ Serveis, diversos
- ☐ Tèxtil, pell, moda i complements

13 [13] A quina tipologia de fira correspon?

Seccioneu **només una** de les següents:

- ☐ Fires professionals
- ☐ Fires mitjanes
- ☐ Fires/mercats artesans

Gestió de recursos: Cost intern

En el cas que el treballador no treballi a temps complet per a l'activitat final, fer una estimació del nombre d'hores totals i del cost corresponent

14 [1] Quin tipus de personal hi ha?

Selecioneu **totes** les que corresponguin:

- ☐ Personal fix ☐ Personal temporal ☐ Voluntaris

15 [2] Per a cada tipus de personal seleccionat respondre la següent pregunta:

	Nombre	Hores	Cost (€)
Personal fix	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Personal temporal	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Voluntaris	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Hores: Nombre total d'hores a l'any de totes les persones.

Cost: Cost total brut (sou, S.S., vacances, ...). Per als valors coneguts nuls poseu "0".
Quan introduïu alguna dada, cal omplir la fila sencera.

Gestió de recursos: Cost extern

16 [1] Tipus d'empreses contractades:

Selecioneu **totes** les que corresponguin:

- ☐ Neteja
- ☐ Restauració
- ☐ Promoció i Publicitat
- ☐ Bar-càtering
- ☐ Megafonia i so
- ☐ Altres serveis
- ☐ Seguretat
- ☐ Rètols i senyalització
- ☐ Cap

17 [2] Per a cada tipus d'empresa seleccionada indicar el cost:

 €

18 [3] Ha contractat empreses de muntatge i desmuntatge d'estands?

Selecioneu **només una** de les següents:

- ☐ Sí
- ☐ No

19 [4] Cost i metres quadrats muntats i desmuntats:

Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:

La resposta va ser 'Sí' a la pregunta 16 (Ha contractat empreses de muntatge i desmuntatge d'estands?)

Cost (€)	Superfície (m²)

20 [5] Tipus d'empreses subministradores contractades:

Selecioneu **totes** les que corresponguin:

- ☐ Electricitat
- ☐ Gas
- ☐ Cap
- ☐ Aigua
- ☐ Climatització
- ☐ Altres instal·lacions

21 [6] Per a cada tipus d'empresa subministradora contractada indicar el cost:

 €

Gestió de recursos: Eficiència. Productivitat de la superfície bruta

Superfície bruta: Està formada per la superfície neta i la dels passadissos i serveis de la fira.

Superfície neta: És la superfície susceptible de ser ocupada per les empreses i entitats participants a la fira.

Superfície neta facturada: És la superfície efectivament contractada per les empreses i entitats participants a la fira.

22 [1] Superfície bruta:

 m²

23 [1] Superfície neta:

Ha de ser inferior a la superfície bruta

 m²

24 [2] Superfície neta facturada:

Ha de ser igual o inferior a la superfície neta

 m²

Gestió de recursos: Eficiència. Rendiment de les superfícies

25 [1] Ocupació:

Només podeu inserir números en aquest camps.

	Muntatge	Dies realització	Desmuntatge
Dies de l'activitat final	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

No posar dates. Exemple: Muntatge (6), Dies realització (8), Desmuntatge (5).

26 [2] Es fa servir l'espai per organitzar altres fires o activitats?

Seleccioneu **només una** de les següents:

- ☐ Sí
- ☐ No

Flexibilitat: Mig-llarg termini

27 [1] Evolució de l'activitat final:

Només podeu inserir números en aquest camps.

	2012	2013	2014	2015
Espai (m ² sup. neta int+ext)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Expositors directes (nombre)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Visitants (nombre)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Expositors directes: Són aquells que ocupen els seus estands en representació de les seves pròpies empreses.

Organització: Control

28 [1] Revisió del funcionament:

Trieu la resposta adient per cada entrada:

	Gens	Una mica	Bastant	Molt
Es revisa de manera formal el funcionament de l'anterior edició de l'activitat final per tal d'aprendre i millorar?				
Es prenen decisions respecte a la revisió de l'anterior edició realitzada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Organització: Tasques

29 [1] Assignació de tasques:

Trieu la resposta adient per cada entrada:

Pel que fa a les tasques d'organització i de gestió, les responsabilitats estan clarament assignades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Innovació: Mitjans

29 [1] Millora dels mitjans:

Trieu la resposta adient per cada entrada:

	Gens	Una mica	Bastant	Molt
Es fan servir indicadors actualitzats per a la presa de decisions?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S'han millorat els mitjans de gestió (hardware, software, comunicacions...) respecte l'anterior edició?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es fan servir tecnologies avançades per: fer difusió de la fira, comptar i fer seguiment dels visitants, garantir la vigilància i seguretat del recinte...?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S'utilitzen les xarxes socials (twitter, facebook...) per promocionar i gestionar la fira?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es promou i facilita l'us de xarxes socials per facilitar la relació entre els organitzadors firals, els expositors i els visitants?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30 [2]

Ha implementat alguna millora rellevant respecte a l'anterior edició de la fira?

Selecioneu **només una** de les següents:

- ☐ Sí
- ☐ No

31 [3] Especifiqueu quines millores heu implementat:

Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:

La resposta va ser 'Sí' a la pregunta 30 (Ha implementat alguna millora rellevant respecte a l'anterior edició de la fira?)

Impacte en l'entorn: Impacte mediambiental

32 [1] Es reciclen els residus?

Selecioneu **només una** de les següents:

- ☐ Sí
- ☐ No

33 [2] Quins materials es reciclen?

Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:

La resposta va ser 'Sí' a la pregunta 28 (Es reciclen els residus?)

Selecioneu **totes** les que corresponguin:

- ☐ Moquetes
- ☐ Vidre
- ☐ Paper i cartró Plàstic
- ☐ Altres

34 [3] Es comptabilitzen els residus generats?

Selecioneu **només una** de les següents:

- ☐ Sí
- ☐ No

Impacte en l'entorn: Impacte en la societat

36 [1] S'han contractat discapacitats?

Seleccioneu **només una** de les següents:

- ☐ Sí
- ☐ No

37 [2] Quin tipus de personal són?

Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:

La resposta va ser 'Sí' a la pregunta 32 (S'han contractat discapacitats?)

Seleccioneu totes les que corresponguin:

- ☐ Personal fix
- ☐ Personal temporal
- ☐ Voluntaris

Seleccioneu les que corresponguin

38 [3] L'espai de la fira està adaptat per a discapacitats?

Seleccioneu **només una** de les següents:

- ☐ Sí
- ☐ No

40 [5] Està previst habilitar en aquesta fira nous equipaments per a discapacitats? (Encara que ja n'hi hagin)

Seleccioneu **només una** de les següents:

- ☐ Sí
- ☐ No

Satisfacció del personal

42 [1]

S'han realitzat activitats de formació per al personal de l'organització?

Selecioneu **només una** de les següents:

- ☐ Sí
- ☐ No

43 [2] Activitats de formació:

Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:

La resposta va ser 'Sí' a la pregunta 38 (S'han realitzat activitats de formació per al personal de l'organització?)

Nombre	Participants	Hores	Cost (€)

Nombre: Nombre total d'activitats de formació realitzades.

Participants: Nombre total de participants en totes les activitats.

Hores: Total d'hores de totes les activitats.

Cost: Total d'euros de totes les activitats.

Informació obtinguda dels expositors

44 [1] S'han realitzat enquestes de satisfacció als expositors?

Seleccioneu **només una** de les següents:

- ☐ Sí
- ☐ No

45 [2] Nombre d'enquestes realitzades a expositors:

Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:

La resposta va ser 'Sí' a la pregunta 40 (S'han realitzat enquestes de satisfacció als expositors?)

Mesura de la satisfacció dels expositors: Entorn urbà

Totes les preguntes fan referència a la valoració feta pels expositors.

75 [1] Accessos

☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 ☐No sap/No contesta

76 [2] Aparcaments

☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 ☐No sap/No contesta

77 [3] Senyalització

☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 ☐No sap/No contesta

78 [4] Valoració global

☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 ☐No sap/No contesta

Mesura de la satisfacció dels expositors: Recinte firal

Totes les preguntes fan referència a la valoració feta pels expositors sobre el recinte firal.

53 [1] Enllumenat

☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 ☐No sap/No contesta

54 [2] Neteja

☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 ☐No sap/No contesta

55 [3] Seguretat

☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 ☐No sap/No contesta

56 [4] Dimensió de l'estand

☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 ☐No sap/No contesta

57 [5] Preus

☐ Econòmic ☐ Adequat ☐ Car ☐ Molt car ☐ No sap / No contesta

58 [6] Valoració global

☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 ☐No sap/No contesta

Mesura de la satisfacció dels expositors: Serveis finals

Totes les preguntes fan referència a la valoració feta pels expositors sobre els serveis finals.

59 [1] Informació

☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 ☐No sap/No contesta

60 [2] Atenció al públic

☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 ☐No sap/No contesta

61 [3] Preus dels serveis

☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 ☐No sap/No contesta

62 [4] Valoració global dels serveis

☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 ☐No sap/No contesta

Mesura de la satisfacció dels expositors: Altres valoracions

67 [1] Valoració global de la fira

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ No sap/No contesta

68 [2] Té intenció de participar a la propera edició?

- ☐ Sí ☐ No ☐ No sap / No contesta

70 [4] Quin és l'objectiu de participació a la fira?

- | | | |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input type="radio"/> Presentar novetats | <input type="radio"/> Mantenir contacte amb clients actuals | <input type="radio"/> Formalitzar comandes |
| <input type="radio"/> Promoció de productes | <input type="radio"/> Prestigi, imatge d'empresa | <input type="radio"/> Contactar amb nous clients |
| <input type="radio"/> No sap / No | | |

71 [5] S'han assolit els resultats esperats?

- ☐ Superiors als esperats ☐ Els esperats ☐ Inferiors als esperats ☐ No sap / No contesta

72 [6] S'han observat millores respecte a edicions anteriors?

- ☐ Sí ☐ No ☐ És la primera edició

Informació obtinguda dels visitants

73 [1] S'han realitzat enquestes de satisfacció als visitants?

Seleccioneu **només una** de les següents:

- ☐ Sí
- ☐ No

74 [2] Nombre d'enquestes realitzades a visitants:

Contestar aquesta pregunta només si es compleixen les següents condicions:

La resposta va ser 'Sí' a la pregunta 69 (S'han realitzat enquestes de satisfacció als visitants?)

Mesura de la satisfacció dels visitants: Entorn urbà

Totes les preguntes fan referència a la valoració feta pels visitants sobre l'entorn urbà.

75 [1] Accessos

☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 ☐No sap/No contesta

76 [2] Aparcaments

☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 ☐No sap/No contesta

77 [3] Senyalització

☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 ☐No sap/No contesta

78 [4] Valoració global

☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 ☐No sap/No contesta

Mesura de la satisfacció dels visitants: Recinte firal

Totes les preguntes fan referència a la valoració feta pels visitants sobre el recinte firal.

82 [1] Enllumenat

☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 ☐No sap/No contesta

83 [2] Neteja

☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 ☐No sap/No contesta

84 [3] Seguretat

☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 ☐No sap/No contesta

85 [4] Valoració global

☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 ☐No sap/No contesta

Mesura de la satisfacció dels visitants: Serveis firals

Totes les preguntes fan referència a la valoració feta pels visitants sobre els serveis firals.

86 [1] Informació

☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 ☐No sap/No contesta

87 [2] Atenció al públic

☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 ☐No sap/No contesta

92 [7] Preus dels serveis

☐ Econòmic ☐ Adequat ☐ Car ☐ Molt car ☐ No sap / No contesta

93 [8] Valoració global dels serveis

☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 ☐No sap/No contesta

Mesura de la satisfacció dels visitants: Altres valoracions

94 [1] Valoració global de la fira

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ No sap/No contesta

95 [2] Segons els visitants, el preu de l'entrada és...

☐ Econòmic ☐ Adequat ☐ Car ☐ Molt car ☐ No sap / No contesta

96 [3] Té la intenció de visitar la propera edició?

☐ Sí ☐ No ☐ No sap / No contesta

97 [4] Durada de la visita a la fira

☐ Mig dia ☐ Un dia ☐ Un dia i mig
☐ Dos dies ☐ Més de dos dies ☐ No sap / No contesta

99 [6] Motiu principal de visita a la fira

☐ Informació de les novetats ☐ Curiositat ☐ Contactar amb empreses proveïdores
☐ Decisions de compra ☐ Veure l'evolució del sector ☐ Altres

100 [7] Ha observat millores respecte a edicions anteriors?

☐ Sí ☐ No ☐ És la primera edició

101 [8] A través de quins mitjans ha conegut la fira?

☐ Recomanació de coneguts ☐ Xarxes socials ☐ Publicitat en mitjans de comunicació
☐ Altres: